

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

المدرسة العليا لإدارة الأعمال – تلمسان -



مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر أكاديمي في علوم التسيير

التخصص : ادارة الصحة

بعنوان:

دور رقمنة الضمان الاجتماعي في تحقيق رضا المستفيد الصحي –
دراسة حالة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال غير
الاجراء تلمسان -

إعداد الطالب (ة): زعيتري جمعة

المناقشة بتاريخ: 2021/09/12 .

لجنة المناقشة:

الصفة	الرتبة	اسم ولقب الأستاذ
رئيسا(ة)	MCA	زناسني سمية
مشرف(ة)	MCB	شبيب جازية
ممتحن(ة)	MCB	حايد زهية

السنة الجامعية: 2021/2020

الشكر والتقدير

اول الشكر وآخره الى الله عز وجل الذي لولا فضله لما اكتمل هذا العمل ، كما اتقدم باسمي عبارات الشكر والتقدير الي استاذتي "شيب جازية" التي قبلت الاشراف على هذا العمل ،وعلى كل ما قدمته لي من نصائح وتوجيهات فجزاها الله خيرا.

والشكر موصول الي الاستاذة "كبري فتيحة " على ما قدمته لي من جهد صادق وعون مخلص .

كما اتوجه بالشكر الي الاساتذة الكرام اعضاء لجنة المناقشة على قبولهم مناقشة هذه المذكرة .

كما اتقدم بالشكر الجزيل الى موظفي الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال غير الاجراء وكالة -تلمسان- على حسن استقبالهم ومساعدتهم لي من اجل جمع كل المعلومات لانجاز هذا العمل المتواضع. ولكل من ساهم في انجاز هذا العمل سواء من قريب او بعيد .

والحمد لله رب العالمين.

الإهداء

اهدي ثمرة عملي الى التي غادرت دون أي استئذان وتركت طيبات
ذكريات لايمحوها الزمن ، الى روح الوالدة رحمها الله .

الى الذرع الواقى والكتر الباقي ، الذي ساندني وقت ضعفي ، والذي
اطال الله عمره .

الى الذر الناذر والذخر العامر ورمز البقاء والنقاء والصفاء اخي : ابوزيد
حفظه الله ورعاه .

الى مثلي الاعلى وقدوتي في الحياة زوجة اخي .

الى رمز الصداقة وحسن العلاقة ورفيقة دربي طيلة سنوات الجامعة : تومي
خديجة

الى صديقتي العزيزات : فوزية ، ايمان ، عيشة ، وفاء ، حفيظة ، عيشة ، سناء

الى الاستاذة المشرفة " شيب جازية " الى اساتذتي الكرام الذين اناروا دروبنا
بالعلم و المعرفة .

الى كل العائلة والاقارب وكل من ساعدني في انجاز هذا العمل المتواضع
من قريب او بعيد .

زعتري جمعة

خطة البحث

أ- ز	مقدمة عامة
	الفصل
	الإطار النظري و المفاهيمي لرقمنة الضمان الاجتماعي
13	تمهيد
14	المبحث الأول: عموميات حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال
23	المبحث الثاني:مدخل الى الرقمنة
30	المبحث الثالث :رقمنة الضمان الاجتماعي في الجزائر
40	خلاصة الفصل الأول
	الفصل ل الثاني: الاطار النظري لرضا المستفيد الصحي
42	تمهيد
43	المبحث الأول: عموميات حول الرضا
50	المبحث الثاني: رضا المستفيد الصحي
60	المبحث الثالث : علاقة رقمنة الضمان الاجتماعي بتحقيق رضا المستفيد الصحي
65	خلاصة الفصل الثاني
	الفصل ل الثالث: دراسة حالة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي
	للعامل غير الاجراء وكالة تلمسان
67	تمهيد
68	المبحث الأول: لمحة عن الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعامل غير الاجراء وكالة تلمسان
74	المبحث الثاني: الاطار المنهجي للدراسة
82	المبحث الثالث : عرض ومناقشة النتائج
105	خلاصة الفصل الثالث
107	خاتمة عامة
111	قائمة المراجع
119	الملاحق

قائمة الجداول

الرقم	العنوان	الصفحة
الفصل الثالث		
(1-3)	توزيع عينة الدراسة	76
(2-3)	وصف فقرات الاستبيان	77
(3-3)	مقياس ليكارت الخماسي	80
(4-3)	درجة الاهمية بالنسبة للفقرات	80
(5-3)	معامل الثبات (الفا كرومباغ)	81
(6-3)	توزيع افراد العينة حسب الجنس	83
(7-3)	توزيع افراد العينة حسب السن	84
(8-3)	توزيع افراد العينة حسب المؤهل العلمي	85
(9-3)	توزيع افراد حسب مدة الانتساب الي صندوق الضمان الاجتماعي	87
(10-3)	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعث تكنولوجيا المعلومات والاتصال	89
(11-3)	المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لبعث الرقمنة	90
(12-3)	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعث نوايا الشراء Intention	91
(13-3)	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعث التجربة Expérience	92
(14-3)	المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لبعث التوقعات Attentes	93
(15-3)	مساهمة الرقمنة في تحسين الخدمات المقدمة	94
(16-3)	مساهمة الرقمنة في التقريب بين المستفيد والصندوق الوطني للضمان الاجتماعي	95
(17-3)	مساهمة الرقمنة في تقليص الوثائق المطلوبة	96
(18.3)	نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى	98
(19-3)	نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية	100
(20-3)	نتائج اختبار الفرضية الرئيسية	101

قائمة الأشكال

الرقم	العنوان	الصفحة
الفصل الثاني		
(1-2)	نموذج الرضا ل oliver	45
(2-2)	اطار مراقبة رضا الزبون	49
(3-2)	النموذج المعرفي القاعدي	57
(4-2)	نموذج المؤشر الامريكي لرضا الزبون ACSI	59
الفصل الثالث		
(1-3)	الهيكل التنظيمي للصندوق الضمان الاجتماعي للعمال غير الاجراء تلمسان	70
(2-3)	توزيع الافراد العينة حسب الجنس	83
(3-3)	توزيع افراد العينة حسب السن	85
(4-3)	توزيع افراد العينة حسب المؤهل العلمي	86
(5-3)	توزيع افراد العينة حسب مدة الانتساب الي صندوق الضمان الاجتماعي	88
(6-3)	مساهمة الرقمنة في تحسين الخدمات المقدمة	94
(7-3)	مساهمة الرقمنة في التقريب بين المستفيد والصندوق الوطني للضمان الاجتماعي	95
(8-3)	مساهمة الرقمنة في تقليص الوثائق المطلوبة	96

قائمة الملاحق

الصفحة	العنوان	الرقم
119	إستبيان الدارسة	1
124	مخرجات نتائج برنامج (SPSS)	2

مقدمة

■ تمهيد :

تسعى كافة المجتمعات إلى تطوير والعمل على إزدهار البلاد، ويعد مجال الضمان الاجتماعي من المجالات المهمة في المجتمع، حيث أنه يتكفل بحماية أهم حق بالنسبة للإنسان و هو الصحة، ومن هنا تظهر أهمية الضمان الاجتماعي في حماية حقوق المستفيد الصحي عن طريق تقديم خدمات وقائية.

إن المجتمعات المتحضرة تعتبر الإدارة من العناصر المهمة المساعدة في قيام الضمان الاجتماعي بدوره في تحقيق رضا الزبائن وذلك يحتاج إلى الرؤية المتميزة و الواضحة في خلق التوازن بين استخدام الموارد البشرية والمادية.

وقد أصبحت الرقمنة من أهم القضايا التي تهتم بها الإدارة العليا للمنظمة مهما كانت نوعية نشاطها وحجمها، فهي تسعى دوما لتحقيق رضا المستفيد من حيث عمليات تقديم الخدمة حتى تصل إلى درجة التميز، وذلك باستخدام العديد من الأساليب والأدوات التي تملكها لتحسين مستوى خدماتها، والتي يقصد من ورائها توفير الخدمات التي تشبع الرغبات الكاملة لزبائنهم، سواء الداخليين (العاملين) أو الخارجيين (المستفيدين) وذلك عن طريق تلبية متطلباتهم واحتياجاتهم وتوقعاتهم المعلنة وغير المعلنة.

فإذا كانت إدارة الضمان الاجتماعي تركز على إرضاء المستفيد، فضلا على إتقان العمل من البداية إلى النهاية بأقل أخطاء وتكاليف ممكنة، فإن ذلك لن يتأتى لها إلا من خلال تحقق الرضا الوظيفي للعاملين باعتباره عنصرا أساسيا وجوهريا في تحقيق رضا المستفيد الصحي.

أصبح التحول الرقمي من الضروريات بالنسبة لكافة الإدارات والهيئات التي تسعى إلى تطوير وتحسين خدماتها وتسهيل وصولها للمستفيدين. والتحول الرقمي لا يعني فقط تطبيق التكنولوجيا داخل الإدارة بل هو برنامج شمولي كامل يمس القطاع الاجتماعي و طريقة عمله داخليا و أيضا كيفية تقديم الخدمات للمستفيدين لجعل الخدمات تتم بشكل أسهل و أسرع.

تعد الرقمنة في عصرنا هذا من أهم الأدوات التي تستخدمها الإدارات لتسيير وتقديم خدمات في القمة، حيث تساعد على تنظيم وتسجيل كل المعلومات المهمة وتنسيقها بشكل يساعد الإداريين على القيام بأداء مهامهم و بهذا تحقيق رضا المستفيدين من هذه الخدمات، لذا طورت إدارة الضمان الاجتماعي نفسها بإدخال الرقمنة في هذا القطاع بشكل كبير و اعتبرتها عنصرا مهما في وقتنا الحاضر حيث عملَ على تسهيل مهامها و تطوير هذا القطاع، ويساعد أيضا على تحسين الكفاءة التشغيلية و تحسين الخدمات التي تقدمها للمستفيدين الصحيين.

■ الإشكالية:

و على ضوء ما سبق عرضه تبرز لنا ملامح إشكالية البحث التي يتم صياغتها كالآتي:

ماهو دور رقمه الضمان الاجتماعي في تحقيق رضا المستفيد الصحي في الصندوق الوطني للضمان

الاجتماعي للعمال غير الاجراء وكالة تلمسان ؟

الفرضيات:

انطلاقاً من الإشكالية والأسئلة الفرعية التابعة لها، يمكننا طرح الفرضيات التالية:

❖ **الفرضية الرئيسية:** توجد علاقة طردية وذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) بين رقمنة

الضمان الاجتماعي و تحقيق رضا المستفيد الصحي في الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال غير

الاجراء وكالة تلمسان .

تتفرع من هذه الفرضية الرئيسية الفرضيات الفرعية التالية:

✓ توجد علاقة طردية وذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) بين تكنولوجيا المعلومات

ورضا المستفيد الصحي في الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال غير الاجراء وكالة تلمسان .

✓ توجد ل علاقة طردية وذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) بين التطبيق الجيد للرقمنة و

رضا المستفيد الصحي في الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال غير الاجراء وكالة تلمسان .

■ أهمية الدراسة :

- تكمن أهمية هذه الدراسة في مايلي :
- يمثل البحث مساهمة علمية بسيطة في دراسة رقمنة الضمان الاجتماعي ودرها في رضا المستفيد الصحي .
- الاجابة على التساؤلات المقدمة ودراسة الفرضيات لإثبات صحتها من عدمها .
- يساهم البحث في زيادة الاهتمام بموضوع رقمنة الضمان الاجتماعي وأهمية الرقمنة في عصرنا الحالي .
- الوقوف على مستوى الرضا المتحقق لدى عينة من المستفيدين من خدمات المقدمة من طرف صندوق الضمان الاجتماعي .
- البرهنة على ان لرقمنة الضمان الاجتماعي أهمية ودور كبير لتحقيق رضا المستفيد الصحي .

■ اهداف الدراسة :

- تهدف هذه الدراسة الى :
- التحقق من الفرضيات .
- التعرف على موضوع ودور الرقمنة بالنسبة للمستفيد الصحي .
- تقديم اطار معرفي نظري يمكن الاعتماد عليه لإعداد دراسات اوسع وأكثر دقة.
- ابراز دور تكنولوجيا المعلومات والرقمنة في رضا المستفيد .

■ مبررات اختيار الموضوع:

تعددت الاسباب لاختيار موضوع الدراسة يمكن تلخيصها في مايلي :

1-الاسباب الموضوعية :

- كون موضوع رقمنة الضمان الاجتماعي من المواضيع المتجددة والمستحدثة.
- اظهار مدى أهمية ودور رقمنة الضمان الاجتماعي في تحسين رضا المستفيد الصحي .

-التخصص العلمي الذي ادرس فيه .

-رضا المستفيدي الصحيين ووجهة نظرهم حول رقمنة الضمان الاجتماعي .

2-الاسباب الذاتية :

-المبول الشخصي حول رقمنة الضمان الاجتماعي .

-نقص الدراسات والأبحاث حول هذا الموضوع برغم من اهميته.

-معرفة مستوى الرقمنة المقدمة من طرف صناديق الضمان الاجتماعي .

-علاقة الموضوع مع التخصص العلمي .

▪ الإطار المنهجي للدراسة:

✓ بغية الوصول الى الاهداف المرجوة والاجابة عن الاشكالية المطروحة واختبار الفرضيات ،اعتمدت على

المنهج الوصفي التحليلي كما يلي :

1-المنهج الوصفي : في الجزء النظري ، وذلك لوصف وتفسير وتحليل متغيرات الدراسة وهذا

باستعمال مجموعة من المراجع والمصادر .

2-المنهج التحليلي : في الجزء التطبيقي (الدراسة الميدانية)،فقد اعتمدت على الاستبيان ، ثم تحليل

وتفسير هذه النتائج احصائيا باستخدام برنامج (spss)، واستعمال معامل الارتباط لاختبار صدق

الفرضيات .

▪ حدود الدراسة :

1- الحدود المكانية : اجراء دراسة ميدانية في الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال غير الاجراء

بولاية تلمسان.

2- الحدود الزمنية :تمت فترة الدراسة من 10جوان 2021 الي غاية 10 جويلية2021 .

3- الحدود الموضوعية : لقد اقتصرت الدراسة على دور رقمنة الضمان الاجتماعي في تحقيق رضا المستفيد

الصحي .

■ صعوبات الدراسة :

- قلة المراجع في مجال رقمنة الضمان الاجتماعي في الجزائر .
- صعوبة الحصول على المعلومات حول المؤسسة بحجة السرية.
- ضيق الوقت .

■ الدراسات السابقة :

➤ دراسة درار عياش(2005) بعنوان: اثر نظام الضمان الاجتماعي على حركية الاقتصاد الوطني دراسة

حالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال غير الاجراء CASNOS،مذكرة رسالة ماجستير،

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة يوسف بن خدة، الجزائر

هدفت هذه الدراسة الى معرفة واقع نظام الضمان الاجتماعي واثره على حركة الاقتصاد الوطني حيث تناول فيها تحليل ايرادات ونفقات مؤسسات الضمان الاجتماعي واستعراض نسب تطورها وذلك لتوضيح وإظهار مكانة الصندوق وأهميته وتوصلت هذه الدراسة الى ضرورة ترقية وتكوين العمال بما يخدم مصالح المنخرط والنظام مع ضرورة انشاء مراكز للدفع على مستوى الشبكات الولائية لتفعيل نظام الاداءات والتعويضات وهو ما يدفع مسيري صناديق الضمان الاجتماعي على وجوب العمل على عصرنه النظام والاهتمام أكثر بزبائن الصندوق.

➤ دراسة توامي يعقوب، تحت عنوان أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء المالي

للمؤسسة الاقتصادية (دراسة حالة مجمع المؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار P.T.N.E خلال

الفترة 2010-2012) .

هدفت هذه الدراسة إلى دراسة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والأداء المالي ، وكان الهدف الرئيسي من

الدراسة بيان أثرها استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأداء المالي لمجمع ENTP من خلال

إظهار تأثيره على الربحية وهيكل رأس المال،حيث أجرى الباحث دراسة تحليلية للقوائم المالية للمؤسسة خلال

الفترة 2010-2012، وكانت عينة الدراسة لمجمع المؤسسة حيث استخدم الباحث أسلوب تحليل الانحدار

الخطي المتعدد للكشف عن تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأداء المالي للمؤسسة باستخدام برنامج التحليل الإحصائي SPSS، توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها وجود تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على بعض مؤشرات الأداء المالي. وأوصت الباحثة بمجموعة من التوصيات أهمها أن تواكب المؤسسة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة والمتقدمة في العالم ، وكذلك التعريف بمفاهيم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة وأهميتها وفوائدها ومجالاتها. بالإضافة إلى ضرورة الكشف عن التكنولوجيا والمجالات التي تستخدم فيها ، وذلك لأهمية المحتوى العلمي لذلك وتمكين الباحثين من الاستفادة من هذه المعلومات في أبحاثهم ودراساتهم بشكل صحيح.

➤ أسماء دربور، مجلة الدراسات المالية والمحاسبية والإدارية ، تحت عنوان اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على رضا العميل في المؤسسات المصرفية (دراسة استطلاعية على عينة من عملاء وكالات مصرف سوسى تي جنرال الجزائر -قسنطينة- (2017)).

هدفت هذه الدراسة الي التعرف على كىفئة تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات على فعالية تقديم الخدمات المصرفية مما يوقود إلى تحقيق رضا العميل في القطاع المصرفي، ومن اجل تحقيق اهداف الدراسة قام الباحث باستخدام المنهج الوصفي التحليلي ، واخذ عينة عشوائية تكونت من 600 عميل ،في أربع وكالات اختيرت كعينة، وتم جمع البيانات الأولية للدراسة من خلال تصميم استبانة خاصة لهذه الدراسة وتم استعادة 558 استبانة منها واستثناء 42 استبانة لعدم صلاحيتها، كما تم تحليها من خلال استخدام أساليب إحصائية متنوعة (الانحدارات البسيطة والمتعددة والمتوسطات والانحرافات المعيارية)، وأظهرت نتائج التحليل أن هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية قوية $\alpha \leq 0.05$ بين استخدام تكنولوجيا المعلومات ورضا العميل ، أهداف الدراسة الى اختبار مستوى استخدام تكنولوجيا المعلومات في الوكالات محل الدراسة وكذلك إيجاد علاقة بين تكنولوجيا المعلومات ومستوى فعالية تقديم الخدمة ،والعمل على تقوية العلاقة بين فعالية تقديم الخدمة و رضا العميل وكذلك تقوية العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات ورضا العميل من خلال مستوى فعالية تقديم الخدمات .

➤ أسعاد شرابير، د.أ علي حميدوش - مجلة الاقتصاد الجديد - 2017 تحت عنوان تكنولوجيا المعلومات والاتصال ودورها في تحسين مستوى الخدمات الصحية .

تضمن هذا البحث دراسة أهم إسهامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المجال الصحي وما حققته من تطوير وحدثة في الخدمة الصحية، فقد أوضحت البيانات المتعلقة بالمريض تحول بطريق رقمية بين المشتشفيات دون الحاجة إلى وثائق مادية تنقل بالطرق التقليدية المعتادة، وما على المستشفى سوى ضغطه زر للاطلاع على ملفه الطبي الالكتروني وما يحتاجه من صور وتقارير عن حالته الصحية بشكل آلي وسريع، كما ساعدت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وكذا التطورات الحاصلة في العلوم الطبية الطب عن بعد في القضاء على عقبات المسافة وإمكانية الوصول إلى الخدمات الطبية والتي غالبا ما تكون غير متوفرة بشكل دائم في المجتمعات الريفية البعيدة، وغيرها من مختلف التطبيقات التي وردت في البحث، إلا أنه ومع هذه الأهمية مازالت الجزائر تعتبر دولة فنية في هذا المجال، لها بعض المحاولات في إطار تبني الوزارة الوصية إلى ضرورة عصرنة القطاع، ولكنها غير كافية وجب عليها أولا توفير البنية التحتية المتعلقة بالجانب التقني والجانب البشري المؤهل .

➤ مقال عسلي نورالدين (2018) بعنوان: تقييم متطلبات تكنولوجيا المعلومات في النظام الصحي الجزائري: دراسة تحليلية لمشروع بطاقة الشفاء، جامعة مسيلة، مجلة البشائر الاقتصادية .

هدفت هذه الدراسة الى محاولة معرفة واقع تطبيق تكنولوجيا المعلومات في النظام الصحي الجزائري نتيجة لتقييم وتحليل برنامج بطاقة الشفاء عن طريق اختيار عينة عشوائية من الصيادلة والبائعين في الصيدليات لمحاولة التعرف على مدى توافر متطلبات هذا المشروع والأطراف الفاعلة لإنجاحه، وتوصلت هذه الدراسة الى ان مشروع بطاقة الشفاء متوفر بمستوى مقبول نوعا ما فيما تبقى الموارد المادية غير كافية وهذا يعود الى تزايد عدد المستفيدين وتوسعهم الجغرافي، في حين هذا المشروع يساهم بشكل كبير في التخفيف من المشاكل في قطاع الضمان الاجتماعي وربح الوقت والجهد والمال.

➤ سويقات عبد الرزاق ، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في العلوم السياسية تخصص الديمقراطية و الرشادة (2019)، تحت عنوان : دور رقمنة الإدارة المحلية في تجسيد الحكم الرشاد دراسة مقارنة بين الجزائر والأردن ، جامعة محمد خيضر بسكرة كلية الحقوق والعلوم السياسية قسم العلوم السياسية .

هدفت الدراسة إلى أن عملية رقمنة الإدارة المحلية مكنت من استغلال تكنولوجيا الإعلام والاتصال في العمل السياسي، مما أدى إلى إيجاد آليات وطرق عمل جديدة لتكريس الديمقراطية، و ساعد ذلك في تكريس الشفافية في العمل السياسي و الإداري ، و من ثم تمكينه من المشاركة الفعالة لمعالجة القضايا في شتى المجالات و القطاعات.و بالتالي تمكن تقنية الرقمنة في لادارة المحلية من تفعيل مساهمة مختلف الفواعل المحلية و خاصة المواطنين في صناعة القرار السياسي ، و بلورة سياسات عامة تتوافق و الانشغالات الحقيقية التي يهتم بمعالجتها المجتمع المحلي، و من ثم تجسيد الحكم الرشاد ، في الجزائر و الأردن أدت عملية الرقمنة إلى تحسين بعض الخدمات المقدمة من طرف الإدارة المحلية، إلا أنها لا تزال لم ترق بعد إلى إنجازات الدول المتقدمة، سواء في ما يخص إشراك المواطن في صنع القرار المحلي أو حتى من حيث جودة الخدمات المقدمة من قبل المؤسسات العمومية المحلية، لأسباب متعلقة خاصة بالبنية التحتية و التشريعية لقطاع تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في البلدين .

➤ مقال سلمى بشاري (2020)، تطوير الرقمنة في الجزائر كآلية لمرحلة ما بعد جائحة كورونا (كوفيد 19) .

يهدف هذا المقال الى تحليل عوامل تطوير الرقمنة في الجزائر و اولوياتها على المدى القصير باعتبارها إحدى طرق مجابهة آثار جائحة كورونا عند مختلف الدول من جهة، و إحدى ركائز النهوض بالاقتصاد الوطني. لقد أظهر تحليل العديد من المؤشرات الهيكل والاقتصاد والعالمية ان الجزائر تعاني من الفجوة الرقمية.وبالاعتماد على منهجة التحليل الهيكلي وتقنية MICMAC، أظهرت النتائج انه من بين 34 عامل محل

الدراسة هنالك 18 عاملا اساسيا يؤثر في ديناميكية وتطوير الرقمنة وتصوراتها المستقبلية. هذه العوامل يمكن حصرها في ثلاث رهانات مترابطة فيها بينها وهي تحسين حوكمة قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، تسريع التطور التكنولوجي واخيرا تكثيف استخدام وتعميم هذه التكنولوجيا، ونظرا الاهمية الرقمنة في مواجهة تبعات جائحة كورونا فقد خلصت دراستنا الى تحديد سنة اولويات على المدى القصير.

هيكل الدراسة:

للإجابة عن الاشكالية الرئيسية للدراسة ، تم تقسيم المذكرة الى مقدمة وثلاثة فصول وخاتمة :

الفصل الاول : تحت عنوان "الاطار النظري لرقمنة الضمان الاجتماعي" ، وقد احتوى على ثلاثة مباحث وهي :

المبحث الاول : عموميات حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال ، المبحث الثاني : مدخل الي الرقمنة، المبحث الثالث :رقمنة الضمان الاجتماعي في الجزائر.

الفصل الثاني : تحت عنوان رضا المستفيد الصحي

المبحث الاول :عموميات حول الرضا ،المبحث الثاني : رضا المستفيد الصحي ،المبحث الثالث :علاقة رقمنة الضمان الاجتماعي برضا المستفيد الصحي .

الفصل الثالث : كان عبارة عن دراسة تطبيقية في صندوق الضمان الاجتماعي للعمال غير الاجراء لولاية

تلمسان ، تم تقسيمه إلى ثلاثة مباحث، تضمن أولها إلى تقديم الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية لغير الاجراء بولاية تلمسان، اهدافه ومهامه مع الهيكل التنظيمي للصندوق، المبحث الثاني تضمن عرض للإطار المنهجي للدراسة التطبيقية، المنهج المتبع وحدودها، مجتمعها وعينتها وأدوات جمع البيانات وهيكل الاستبيان، أما المبحث الثالث خصص لتحليل بيانات الاستبيان واستخلاص النتائج وتفسيرها من الدراسة التطبيقية.

الفصل الأول:

رقمنة الضمان الاجتماعي

الفصل الأول : رقمنة الضمان الاجتماعي

تمهيد:

يعيش العالم في العصر الحالي مزيدا من التطورات والابتكارات بوتيرة تعد أكثر تسارعا مما كانت عليه سابقا وذلك في مختلف الميادين والمجالات، وبالأخص في مجالات تكنولوجيا المعلومات والاتصال، حيث شهد العقد الأخير من القرن العشرين وبداية القرن الحادي والعشرين تقدما هائلا في هذا المجال ومزال ينمو حتى يومنا هذا، ويتسارع بخطى واسعة وسريعة أكثر من الأمس.

حيث تغير تكنولوجيا المعلومات والاتصال من الأدوات الرئيسية للمشاركة في السوق العالمية وتحسين وتوفير الخدمات الأساسية وتعزيز فرص التنمية المحلية ويعد الاستثمار فيها أحد المحركات الأساسية للتنافسية المؤسسات الاقتصادية، وبالتالي فإن تكنولوجيا المعلومات والاتصال هي إحدى العوامل المهمة في دفع عجلة التنمية الاقتصادية لذا وجب إقحامها في النسيج الاقتصادي والاجتماعي في مختلف القطاعات ، بما فيها قطاع الخدمات الصحية .

وعلى هذا الأساس سوف يتم التطرق في هذا الفصل إلى مايلي:

المبحث الأول: عموميات حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال

المبحث الثاني: مدخل الي الرقمنة

المبحث الثالث: رقمنة الضمان الاجتماعي في الجزائر

الفصل الأول : رقمنة الضمان الاجتماعي

المبحث الأول: عموميات حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال

في عصرنا الحالي، يركز النمو والتطور الاقتصادي للعديد من الدول على اقتصاد المعرفة الذي يقوم أساسا على المعلومة التي تعتبر المادة الأولية الوحيدة التي كلما زاد استهلاكها، كلما ارتفعت قيمتها ويتم دورها بشكل تام إذا ما تم إيصال هذه المعلومات بالأداة والوسيلة اللازمة لذلك، ولهذا أصبح الفرد والمؤسسات يتجهزون نحو اكتساب واستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

المطلب الأول: مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأهميتها

لم تحظ تكنولوجيا المعلومات والاتصال كغيرها من المصطلحات الجديدة خاصة مع ظهور الاقتصاد المعرفي بل تعدد هذه التعريفات وتنوعت تبعا لرؤية على واحد لها لذا درجت عدة تعاريف حتى تبرز أوجه الاختلاف والاتفاق بينهما.

الفرع الأول: تعريف تكنولوجيا المعلومات والاتصال

التعريف الأول

تكنولوجيا المعلومات هي الأجزاء المعدنية والبنية وقاعدة البيانات الإدارية وغيرها من التكنولوجيا التي تستخدم من أجل تخزين البيانات وتوفيرها للمنظمة بشكل معلومات تستخدم في اتخاذ القرارات، لتحسين كفاءة وفعالية متخذ القرار في كل مرحلة من مراحل اتخاذ القرار¹.

من خلال هذا التعريف يتضح بأن مصطلح تكنولوجيا المعلومات هي تلك التكنولوجيا التي تستخدم من أجل تخزين البيانات وتوفيرها للمنظمة بشكل معلومات تستخدم في اتخاذ مختلف القرارات بالمنظمة.

¹ مهيب وسام، تكنولوجيا المعلومات والاتصال ودورها في تفعيل إدارة الموارد البشرية : حالة مديرية الموارد البشرية بوزارة المالية ، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماجستير في علوم التسيير، جامعة الجزائر 3، 2012، ص:78.

الفصل الأول : رقمنة الضمان الاجتماعي

التعريف الثاني

تعرف تكنولوجيا المعلومات والاتصال أنها تلك التكنولوجيا التي تربط شبكات الحواسيب معا بواسطة الانترنت التي تسمح بتبادل المعلومات بين جميع المستخدمين في كل العالم بالوقت المناسب لاتخاذ قرارات رشيدة وأفضل مثال على تكنولوجيا الاتصال هو الانترنت والتي تعرف على أنها شبكة الشبكات والتي تمر من خلالها توصيل ملايين الحواسيب والشبكات المحلية والشبكات الواسعة التي تستخدم لنقل وتبادل المعلومات.¹

التعريف الثالث

وحسب الموسوعة الدولية للمكتبات والمعلومات فتعرف تكنولوجيا المعلومات بأنها التكنولوجيا الإلكترونية وتخزين وتجهيز وتوصيل المعلومات والمتمثلة في فئة تتعلق بتجهيز أو معالجة المعلومات كالنظم الحاسوبية وفئة تتعلق ببث المعلومات تنظم الاتصالات عن بعد.²

التعريف الرابع

ويشمل مفهوم تكنولوجيا المعلومات كل التكنولوجيات، وخاصة المرتبطة بإنتاج ومعالجة وتبادل المعلومات المختلفة الأشكال من الهاتف (الثابت أو النقال) إلى الانترنت، مروراً بالبطاقات الذكية وأنظمة المحاضرات المرئية.³

بعد استعراض التعاريف السابقة لمفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال، يمكن القول أن تكنولوجيا المعلومات تتمثل في المكونات المادية للحاسبات والبرامج الجاهزة، بالإضافة إلى شبكات الاتصالات وغيرها

¹ - خلود عامر، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين جودة المعلومات وانعكاساته على التنمية الاقتصادية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية العدد الخامس، 2013، ص: 232.

² قشيني منيرة، فعالية تكنولوجيا المعلومات في تطوير نظام المعلومات بالمؤسسة الاقتصادية الجزائرية، دراسة حالة شركة الخطوط الجوية الجزائرية، مذكرة مقدمة ضم متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية والإعلام، قسم علوم الإعلام والاتصال، جامعة الجزائر 3، 2012، ص: 71.

³ Mohamed meziane, la communication et les mourelles techniques de l'information, edition el agem, alger, 1999, p :23.

الفصل الأول : رقمنة الضمان الاجتماعي

من الأجهزة المطلوبة للقيام بمعالجة، تخزين، عرض، إرسال، استرجاع المعلومات وذلك بالكفاءة والسرعة والدقة المطلوبة.

الفرع الثاني: أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال

لقد ساهم التطور العلمي والتكنولوجي في تحقيق رفاهية الأفراد ومن بين التطورات التي تحدث باستمرار تلك المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال: و تأتي أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من كونها عنصر أساسي مساهم في تحقيق التنمية الاقتصادية من خلال الثروة الرقمية التي تؤدي إلى نشوء أشكال جديدة تماما من التفاعل الاجتماعي والاقتصادي. كما أنها تعمل على زيادة قدرة الأفراد على الاتصال وتقاسم المعلومات مما يساهم في جعل العالم أكثر سلما ورخاء لجميع سكانه.¹

كما يمكن إبراز أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في النقاط التالية:²

- تعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصال أداة قوية لتجاوز الانقسام الإنمائي عين البلدان الغنية والفقيرة والإسراع لبذل جهد بغية محاربة الفقر والجوع والمرض والأوبئة.
- إن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تساهم في التنمية الاقتصادية حيث تؤدي الثروة الرقمية إلى نشوء أشكال جديدة تماما من التفاعل الاجتماعي والاقتصادي وقيام مجتمعات جديدة وعلى عكس الثروة الصناعية التي شهدها القرن الماضي فإن تكنولوجيا المعلومات والاتصال من شأنها بشكل سريع والتأثير في حيوية المجتمع وتتمحور تلك الثروة حول قدرة التكنولوجيا المعارف التي تسمح لناس بالوصول إلى المعلومات والمعرفة الموجودة في العالم.

¹خلود عامر، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين جودة المعلومات وانعكاساتها على التنمية الاقتصادية، مرجع سابق، ص 236.

²عبد الله قلش، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات واقتصاد المعرفة، الملتقى الدولي حول المعرفة في ظل الاقتصاد الرقمي ومساهمتها في تكوين المزايا التنافسية للبلدان العربية، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، يومي 27، 28 نوفمبر 2017، ص: 13.

الفصل الأول : رقمنة الضمان الاجتماعي

المطلب الثاني: مؤشرات التوجه نحو تكنولوجيا المعلومات والاتصال و اهدافها

الفرع الاول : مؤشرات التوجه نحو تكنولوجيا المعلومات والاتصال

إذا أردنا تتبع ومعرفة التوجهات والتحولات التي يشهدها العالم اليوم في مجال المعرفة والتكنولوجيا وجب علينا الاعتماد على مؤشرات مرجعية لذلك، ومن أهم مؤشرات التوجه نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال ما يلي:¹

✓ الاعتماد على أيادي الكفاءة والمتخصصة، حيث أصبح الطلب يشهد ارتفاعا على الأيدي العاملة المؤهلة باعتبارها أحد أهم المعايير نحو التوجه لاقتصاد المعرفة والتكنولوجيا.

✓ التركيز على إنتاج الخدمات أكثر من السلع فمثلا الاقتصاد الأمريكي نسبة 70 % من قطاع الخدمات تزداد سنويا بنسبة 3.2 %.

✓ زيادة نسبة مستخدمي الحاسوب في عملهم لتصل هذه النسبة إلى 60% سنة 1996، أي زيادة استخدام التكنولوجيا والمعلومات كأداة مهمة في العمل.

✓ ظهر قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصال كقطاع إنتاجي خدمي مهم، بالإضافة إلى تقسيم النشاط الاقتصادي إلى ثلاثة قطاعات: الزراعة، الصناعة، الخدمات. أضاف علماء الاقتصاد قطاعا رابعا وهو: قطاع المعلومات.

له تزايد دور وأهمية المعرفة والتكنولوجية في فعالية الإنتاج والخدمات.

الفرع الثاني: أهداف تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

تهدف تكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى تحقيق مجموعة من الأهداف في مختلف المجالات أهمها:²

✓ خفض تكاليف الإنتاج وإزالة أثر الميزة التنافسية الناجمة عن اقتصاديات الحجم.

¹ حاج عيسى أمال، هواري معراج، دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين قدرات المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، الملتقى الوطني الأول حول المؤسسة الاقتصادية الجزائرية وتداعيات المناخ الاقتصادي الجديد، جامعة ورقلة، الجزائر، 22 أبريل 2003، ص: 108-109.

² زرقون محمد، شطيب زينب، تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثرها على رضا الزبائن المؤسسة المصرفية الجزائرية، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، العدد 3، جامعة ورقلة، 2013، ص: 79-80.

الفصل الأول : رقمنة الضمان الاجتماعي

✓ زيادة سرية وكفاءة الاتصال وخفض التكاليف.

✓ توفير المعلومات الدقيقة والمتجددة وذلك قصد اتخاذ القرارات الصائبة.

✓ تبسيط إجراءات وعمليات المؤسسة وجعلها أكثر وضوحا وفعالية.

✓ الشفافية وتقليل التزوير ووقوع الأخطاء.

المطلب الثالث : التطور لتاريخي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال ووظائفها

- لقد مر العالم بعدة ثورات تكنولوجية، كان لها تأثير كبير في جميع مجالات الحياة ومن هذه الثورات الثورة الصناعية في القرن الثامن عشر والتاسع عشر، حيث تميز تطور الاتصال من خلال ستة ثورات توالى وفقا للتتابع التالي:

الفرع الاول : ثورة الاتصال الأولى والثانية

✓ **ثورة الاتصال الأولى**

تميزت هذه المرحلة بظهور التجمعات البشرية نتيجة لبداية عملية التفاهم الإنساني باستخدام الإشارات وقد تبع ذلك تطور على جانب كبير من الأهمية في ارتقاء هذا التفاهم حينما بدأ الإنسان في استخدام اللغة إذا أصبح من الممكن لأول مرة أن تجمع البشرية حصيلة ابتكاراتها واكتشافاتها.¹

ولعل أبرز ما يميز الإنسان عن الكائنات الأخرى، هو قدرته على التفكير والتعبير عن أفكاره وقد برزت هذه القدرة بعد العصور الأولى في تاريخ البشرية عندما ابتكر الإنسان رمزا صوتيا يتصل بواسطتها مع الآخرين ولقد كان لظهور التجمعات البشرية نتيجة لبداية التفاهم الإنساني باستخدام وقد تبع ذلك تطور كبير من الأهمية في ارتقاء هذا التفاهم حينما بدأ الإنسان في استخدام اللغة.²

¹ سالم محمد صالح، العصر الرقمي وثورة المعلومات، عين الدراسات والبحوث القاهرة، 2002، ص: 53 - 54.

² حسين عماد مكاي، تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عصر المعلومات، دار المصرية للسانية طبعة 3، القاهرة 2003، ص: 42.

الفصل الأول : رقمنة الضمان الاجتماعي

✓ ثورة الاتصال الثانية

بدأت ثورة الاتصال الثانية عندما ظهرت الكتابة كوعاء تاريخي منضبط لحفظ وتسجيل المعاني البشرية المشتركة وإنقاذها من الضياع والنسيان.¹ فقد حدث عندما اخترع السومريون أقدم طريقة للكتابة وهي الطريقة السومرية وقد استطاعوا الكتابة على الطين اللعين وذلك من حوالي 2300 سنة ق.م وقد حفظت هذه الألواح الطينية، الفكر السياسي والاجتماعي والفلسفي في مراحلها الأولى لكن الكتابة لم تكن كافية لحل مشكلات الاتصال فقد كانت الكتابة البدائية باهظة الثمن وكانت حكرًا على رجال الدين وأبناء الطبقة الغنية.²

الفرع الثاني : ثورة الاتصال الثالثة والرابعة

✓ ثورة الاتصال الثالثة

بدأت ثورة الاتصال الثالث عندما ظهرت المطبعة في القرن الخامس عشر وأقامت اللغة المكتوبة لأول مرة قدرا كبيرا من الانتشار والذيع يتجاوز الدائرة المحدودة لأنشطة النسخ اليدوي بمعرفة الخطاطين وينطلق بها إلى الأفاق الواسعة لأنشطة الطباعة الآلية. واقتربت الثورة الثالثة بظهور الطباعة ويتفق معظم المؤرخين على أن يوحنا غرتنبرغ هو أول من فكر اختراع الطباعة بالحروف المعدنية المنفصلة وذلك حوالي سنة 1436 وأتم طباعة الكاتب المقدس باللغة اللاتينية في عام 1455.³

✓ ثورة الاتصال الرابعة

رغم أن المطبعة أتاحت للغة المركزية الفرصة لتخطي حاجز المكان والمسافة، لكن في المقابل ظلت اللغة المنطوقة عاجزة عن تخطي هذا الحاجز حتى جاءت ثورة الاتصال الرابعة في منتصف القرن التاسع عشر فظهر التلغراف ثم التلفون ثم الراديو، فتخطت بذلك الحواجز الجغرافية ثم ما لبثت حواجز الزمن

¹¹ محمد محفوظ، تكنولوجيا الاتصال - دراسة في الأبعاد النظرية والعلمية في تكنولوجيا الاتصال، دار المعرفة الجامعية، مصر، 2005، ص: 20.

² حسين عماد مكاي، دراسة في الأبعاد النظرية والعلمية في تكنولوجيا المعلومات والاتصال، مرجع سابق، ص: 42.

³ محمود محفوظ، دراسة نظرية في الأبحاث النظرية والعلمية في تكنولوجيا المعلومات، مرجع سابق، ص: 21.

الفصل الأول : رقمنة الضمان الاجتماعي

تتحطم هي الأخرى عندما ظهرت آلة التصوير الفوتوغرافي لتسجيل وحفظ وتجميد اللحظة المرئية المنقضية وسرعان ما تطورت إلى السينما لتتحرك الصورة الثابتة عن جمودها وتمنحها الحركة ثم ظهور التلفزيون ليزيل حاجر الزمن تماما وينقل لنا اللحظة الحالية بكل مجرياتها وواقعتها.¹

ومن خلال القرن التاسع عشر بدأت معالم ثورة الاتصال الرابعة التي اكتملت نموها في النصف الأول من القرن العشرين فقد شهد القرن التاسع عشر ظهور عدد كبير من وسائل الاتصال استجابة لعلاج بعض المشكلات الناجمة عن الثورة الصناعية، فقد أدى التوسع في التصنيع إلى الزيادة في الطلب على المواد الخام، وكذلك التوسع في فتح الأسواق الجديدة خارج الحدود كما برزت الحاجة إلى استكشاف أساليب التقليدية للاتصال لا تلبي التطور الضخم التي شهدها المجتمع الصناعي وقد بذلت محاولات عديدة للاستغلال ظاهرة الكهرباء بعد اكتشافها وظهر العديد من المخترعات الجديدة نتيجة استغلال الطاقة الكهربائية.²

وفي عام 1824 اكتشف العالم الانجليزي وليام سترجون الموجات الكهرومغناطيسية، واستطاع صمويل مورس اختراع التلغراف في عام 1937 وابتكرت طريقة الكتابة تعتمد على النقط والشروط dots et dagies وقد تم مد خطوط التلغراف السلكية عبر كل أوروبا وأمريكا والهند خلال القرن التاسع عشر.

الفرع الثالث : ثورة المعلومات الخامسة والسادسة

✓ ثورة الاتصال الخامسة

بحلول النصف الثاني من القرن العشرين بدأت ثورة الاتصال الخامسة على مرحلتين تمثلت المرحلة الأولى في ظهور الحاسب الأولي كذاكرة لحفظ وتحليل كميات مهولة من المعلومات الثانية في إطلاق الأقمار الصناعية كعيون وأذان صناعية خارقة معلقة في السماء لنقل النصوص والأصوات والصور ولقد أدى الاندماج بين تكنولوجيا الحاسب وتكنولوجيا الأقمار الصناعية إلى اندلاع ما يسمى بظاهرة انفجار المعلومات والتي تتمثل في المعالجة الآلية للمعلومات وتخزينها واسترجاعها بالاستخدام الحاسب الآلي في أقل حيز متاح

¹ حسين عماد مكاوي، تكنولوجيا المعلومات في عصر المعلومات ، مرجع سابق، ص :42.

² - محمد محفوظ، دراسة نظرية في الأبعاد النظرية والعلمية في تكنولوجيا المعلومات والاتصال ، مرجع سابق، ص:21.

الفصل الأول : رقمنة الضمان الاجتماعي

وفق وبأسرع وقت ممكن وسريان مرئية باستخدام الأقمار الصناعية مما أدى إلى نمو الهاتف والمتضاعف من حجم الإنتاج الفكري وتنوع مصادره وتعدد أشكاله وإتباع مجاله ليشمل كافة مجالات النشاط الإنساني، الأمر الذي أدى إلى تحول أنشطة إتباع المعلومات إلى مناعة متكاملة.¹

ومن العوامل التي ساعدت إلى إحداث هذه الثورات التطور الحاصل في ميدان إنتاج واستخدام التكنولوجيا نذكر:

- الرغبة في الحصول على أكبر قدر من المعلومات بشكل فوري نتيجة عوامل المنافسة في السوق الرأس مالي.

- الحاجة إلى توفير قنوات الاتصال الفوري مع الوحدات التابعة لمراكز العمل في أماكن جغرافية بعيدة.

- الرغبة في الحصول على خدمات سريعة مثل شراء السلع والبضائع والتعامل مع البنوك ودفع الفواتير

الضريبية.²

- الرغبة في التعرف على نظم البيئة ومراقبة تغيراتها والتحكم في الجوانب الأمنية.

- التحقق من وجود الاعتمادات المالية والتحكم في استخدام الميزانيات لإدارة المشروعات.³

✓ ثورة الاتصال السادسة

يطرح علينا العصر الراهن ضرورة الاعتراف بأن ثمة ثورة سادسة للاتصال أخذت في الشكل تحت أنظارها وتتمثل في شبكة المعلومات والطريق السريع للمعلومات. وتمثلت في الانترنت النموذج الأمثل لشبكات المعلومات لذلك يطلق عليها شبكة الشبكات لما تتضمنه من عدة من الشبكات المترابطة كما أنها تمثل تلخيصا لكافة فعاليات وسائل الاتصال لما توفره من قدرة على الجميع بين كافة الأشكال الاتصالية، وبالتالي

¹ -محمد محفوظ، دراسة نظرية في الأبعاد النظرية والعلمية في تكنولوجيا المعلومات والاتصال، نفس المرجع، ص: 22-21.

² -حسين عماد مكاوي، تكنولوجيا المعلومات في عصر المعلومات، مرجع سابق، ص: 45.

³ محمد سيد فهمي، مرجع سابق، ص: 19-18.

الفصل الأول : رقمنة الضمان الاجتماعي

فإن ما تطرحه فعاليات شبكة الانترنت من العالم اليوم يمثل النموذج المصغر لما سيكون عليه المستقبل القريب من فعاليات الطريق السريع للمعلومات ونقلها إلى كافة أرجاء العالم بسرعة فائقة عبر بنية تحتية من التجهيزات التكنولوجية المتقدمة والبرمجيات فائقة الذكاء، الأمر الذي سيؤدي إلى تجاوز الطريق إلى وظيفة نقل المعلومات والانتقال إلى وظيفة نقل المعرفة.¹

الفرع الرابع : وظائف تكنولوجيا المعلومات والاتصال

يرى seen أنه يمكن حصر وظائف تكنولوجيا المعلومات في ما يلي:²

- جمع تفاصيل قيود أو سجلات النشاطات.
- تحويل وتحليل وحساب جميع البيانات أو المعلومات.
- إجراء عدة أنواع من المعالجات في وقت واحد سواء كانت كتابية أو صوت أو صورة.
- تنظيم المعلومات بشكل صحيح حيث طبعتها إن كانت مصورة أو غيرها.
- تخزين البيانات واسترجاعها لإنجاز العملية الإضافية أو أصوات أو غيرها.
- تخزين البيانات و المعلومات و استرجاعها للإنجاز العملية الإضافية و إرسالها إلى مستفيد آخر .
- إرسال البيانات و المعلومات من موقع إلى موقع آخر باستخدام إميل email الإلكتروني أو رسائل صوتية أو غيرها.

✓ أما alter فقد عرف وظائف تكنولوجيا المعلومات على أنها تسجيل و تخزين ونقل ومعالجة و استخدام و

لاسترجاع المعلومات.³

¹ محمد محفوظ، دراسة في الأبحاث النظرية والعلمية في تكنولوجيا المعلومات والاتصال ، مرجع سابق، ص: 22-23.

² علاء عبد الرازق السالمي، تكنولوجيا المعلومات، الطبعة الثانية، دار المناهج لنشر عمان، 2006، ص: 437-438.

³ توامي يعقوب ، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية ، مذكرة ماجستير تخصص علوم التسيير ،كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير ،جامعة ورقلة، الجزائر، 2012، ص: 31.

الفصل الأول : رقمنة الضمان الاجتماعي

✓ وهناك مجموعة من الدوافع لانتشار تكنولوجيا المعلومات في المنظمات سواء الإنتاجية أو الخدماتية يمكن

تلخيصها في ما يلي:¹

- زيادة الإنتاجية يقصد بالإنتاجية، إنتاجية الموارد البشرية المادية والطبيعية كماً وكيفاً.
- تحسين الخدمات: حيث تلعب تكنولوجيا المعلومات دوراً أساسياً في تحسين الخدمات القائمة واستخدمت خدمات جديدة لم تكن متوفرة من قبل وفي مختلف المجالات القائمة واستخدمت خدمات جديدة لم تكن متوفرة من قبل وفي مختلف المجالات.
- السيطرة على التعقيد لقد أثبتت تكنولوجيا المعلومات والاتصال أنها أفضل سلاح شهدته البشرية في مواجهة ظاهرة التعقيد الشديد والذي بات يتحرى جميع مظاهر الحياة الحديثة ولقد وفرت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وسائل لمحاصرة هذا التعقيد منها نماذج المحاكاة ووسائل التحليل.
- المرونة: تعتبر المرونة هي الوجه الآخر للعملية فيما يخص ظاهرة التعقيد ففي خضم هذا الكم الهائل من الظواهر التي يصعب التنبؤ بها يعتبر عامل المرونة عاملاً أساسياً لضمان سرعة التكيف مع المتغيرات والمتطلبات الجديدة.

المبحث الثاني : مدخل إلى الرقمنة

تمثل الرقمنة أحد أقوى التحولات النوعية الكبرى التي عرفت قطاع المعلومات منذ أكثر من عقدين من الزمن، إذ استحدثت طرق جديدة لحفظ المعلومات وإتاحتها، وهي تمثل قلباً جديراً للأنظمة المعلوماتية.

المطلب الأول: مفهوم الرقمنة

عرفت الرقمنة على أنها عملية استتساخ راقية تكمن من تحويل الوثيقة مهما كان نوعها ووعاؤها إلى سلسلة رقمية Chaîne Numérique، يواكب هذا العمل التقني عمل فكري ومكتبي لتنظيم ما بعد المعلومات، من أجل فهرستها وجدولتها وتمثيل محتوى النص المرقم².

¹- عبد الله حسين سالم، إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات، دار المعترف لنشر، عمان، الأردن، 2015، ص:126.

² -CACALY,Serge. Dictionnaire encyclopédique de l'information et de la documentation. Amsterdam: Nathan, 2001. P:431.

الفصل الأول : رقمنة الضمان الاجتماعي

وقد عرفها القاموس الموسوعي للمعلومات والتوثيق على أنها عملية الكترونية لإنتاج رموز الكترونية أو رقمية، سواء من خلال وثيقة أو أي شيء مادي، أو من خلال إشارات الكترونية تناظرية¹.

فالرقمنة هي "العملية التي يتم عن طريقها تحويل المعلومات من شكلها التقليدي الحالي إلى شكل رقمي سواء كانت هذه المعلومات صور، أو بيانات نصية، أو ملف صوتي أو أي شكل آخر².

ويرجع تعدد مصطلحات الرقمنة إلى حداثة عهد المصطلح وعدم تقنيته دولياً، ويمكن التغلب على هذا بتقنين مصطلح واحد للاستخدام المستقبلي مع ترك المصطلحات الأخرى المستخدمة حالياً حتى تنوي مع الوقت وتصبح غير متداولة، حيث عدم توحيد المصطلح قد يؤدي إلى فقد الكثير من المحتوى المرتبط به عند إجراء عملية البحث، كنتيجة طبيعية لعدم الإلمام بكافة المصطلحات الأخرى المشتقة منه والمختلفة معه في حروف الهجاء.

إن مصطلح الرقمنة لم يقتصر في استخدامه على مجال المكتبات والمعلومات فقط بل ان ظهوره ارتبط بمجالات موضوعية كثيرة ومتعددة.

كما أن بدايات استخدام المصطلح في مرصد البيانات المختلفة ترجع إلى الخمسينيات من القرن العشرين³.

هذا وتبعاً لتعريف تيلور فالرقمنة تمثلت الفرق بين البتات Bits وهي كل ما ليس له لون، أو حجم أو وزن ويستطيع السفر في سرعة الضوء ويعد اصغر عنصر في الحمض النووي للمعلومات، يعبر عنه بسلاسل من الصفر والواحد والذرات Atoms التي تشكل بطبيعة الحال المادة الصلبة مثل الورق والحبر اللذان يوضعان معا لإعطاء المعنى والقيمة لهذه المادة، أي ان الرقمنة من الناحية العلمية هي نظام الكتروني

¹ -باشوية سالم، الرقمنة في المكتبات الجامعية الجزائرية: دراسة حالة المكتبة الجامعية المركزية "بن يوسف بن خدة" ، مجلة Cybrarian Journal، العدد 21، ديسمبر 2009 . تم الاطلاع عليه من خلال: <http://www.journal.cybrarians.org> ، تاريخ الاطلاع: 2021-05-01، ص: 70.

² نفس المرجع السابق، ص: 71.

³ أحمد يس نجلاء، الرقمنة في المكتبات العربية : التقنيات والمتطلبات والمراحل ، مجلة المكتبات والمعلومات، العدد العشرون، دار النخلة، ليبيا، جوان 2018، ص: 16، اطلع عليه من خلال: <https://www.slideshare.net/naglaa69/ss-110298930> تاريخ الاطلاع: 2021-07-01.

الفصل الأول : رقمنة الضمان الاجتماعي

يمكن بعض الأجهزة من التقاط الصور للمواد المطبوعة وإتاحتها بلغة مشفرة ومن ثم تخزينها ونقلها واسترجاعها ونسخها وحتى تغييرها¹.

وحسب قاموس علم المكتبات والمعلومات على الخط المباشر odliis فإن الرقمنة هي العملية التي يتم بمقتضاها تحويل البيانات إلى شكل رقمي لمعالجتها بواسطة الحاسوب. وعادة ما يستخدم مصطلح الرقمنة في نظم المعلومات للإشارة إلى تحويل النص المطبوع أو الصور إلى إشارات ثنائية باستخدام أحد أجهزة المسح الضوئي ويمكن عرضها على الحاسوب².

هذا وقد استخدمت مؤسسة (DPD) Digital Preservation Coalition، وهي مؤسسة بريطانية غير هادفة للربح تتألف من حوالي 20 منظمة من ضمنها المكتبة البريطانية، شكلت عام 2001م، وكان لها الفضل في وضع القضايا الرقمية ضمن الأعمال السياسية، مصطلح Digitisation وعرفته بأنه عملية خلق ملفات رقمية سواء بالمسح الضوئي أو بتحويل المواد التناظرية إلى مواد رقمية، وتكون نتيجتها نسخة رقمية أو دليل رقمي تصنف كمادة رقمية³.

ويعرف عبد الهادي الرقمنة بأنها عملية نقل أو تحويل البيانات إلى شكل رقمي للمعالجة بواسطة الحاسب الآلي، ويشار إلى الرقمنة على أنها تحويل النص المطبوع أو الصور إلى إشارات ثنائية باستخدام وسيلة للمسح الضوئي لإمكان عرض النتيجة على شاشة حاسب ألي⁴

من خلال التطرق لمختلف تعريفات الرقمنة يمكن القول بأنها عمليات تحويل للوثائق من صورتها التقليدية المطبوعة إلى شكلها الإلكتروني الرقمي بما فيها عمليات النشر الإلكتروني، كما أن عملية الرقمنة لا تعني الحصول على مجموعات من النصوص الإلكترونية وإدارتها فقط ، ولكن تتعلق أساسا بتحويل مصدر

¹ أحمد يس نجلاء، الرقمنة وتقنياتها في المكتبات العربية، دار العربي للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2013، ص:16.

² صالح محمد وعماذ عيسى، المكتبات الرقمية: الأسس النظرية والتطبيقات العملية، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، مصر، 2006، ص: 219.

³ أحمد يس نجلاء، الرقمنة في المكتبات العربية، مرجع سبق ذكره، ص:15.

⁴ - عبد الهادي محمد فتحي، رقمنة الكتب النادرة وتقنياتها، مجلة إعلم، كلية الأدب ، القاهرة، مصر، 2015، ص:179.

الفصل الأول : رقمنة الضمان الاجتماعي

المعلومات المتاحة في شكل ورقي أو على وسيط تخزين تقليدي إلى شكل إلكتروني، وبالتالي يصبح النص التقليدي نصا مرقمنا يمكن الاطلاع عليه من خلال تقنيات الحاسب الآلي.

المطلب الثاني : العوامل التي ساعدت على نشوء مشاريع التحويل الرقمي:

هناك العديد من العوامل الحوافز التي شكلت محفزات لمشروعات التحويل الرقمي ومن هذه العوامل ما

يلي:¹

- الانترنت وما توفره من إمكانيات للتحويل الرقمي.
- أدراك أهمية المعلومات الرقمية، وضرورة توفرها للمستفيدين، والتعامل معها، والاستفادة منها.
- التطورات التقنية في مجال نظم المعلومات والاتصال عن بعد وبرامج الحاسوب، حيث إن التطورات التي حصلت في هذا المجال ساهمت بشكل كبير في جعل مؤسسات المعلومات تفكر في التحويل الرقمي لمصادر المعلومات التي تمتلكها.
- نشوء العديد من مؤسسات المعلومات الخاصة والعامة، التي تقدم خدمات معلوماتية متطورة.
- ظهور مجموعة من التحديات التي تواجه مؤسسات المعلومات، حيث إن الزيادة الكبيرة في عدد الباحثين وتنامي الطلب على المعلومات وقلة وجود الموظفين المؤهلين أدى ذلك كله إلى ظهور مجموعة من التحديات أمام مؤسسات المعلومات يجب عليها التعامل معها والسعي لإيجاد حلول لها، وقد يكون في ظهور التجارب والمشاريع الرقمية حل لها.

¹بنت دخیل الله الخنعمي، مشاريع وتجارب التحويل الرقمي في مؤسسات المعلومات دراسة للاستراتيجيات المتبعة، مجلة الاعلام العلمي والتقني، المجلد 19 – العدد الأول، مركز البحث في الاعلام العلمي والتقني، الجزائر، جوان 2011، ص : 27-28.

الفصل الأول : رقمنة الضمان الاجتماعي

المطلب الثالث: أهمية وإيجابيات عملية الرقمنة في مؤسسات المعلومات

الفرع الأول :أهمية الرقمنة:¹

تعتبر الرقمنة مبادرة أصبحت لها قيمة متزايدة لمؤسسات المعلومات على اختلاف أنواعها، كما أنها تتمتع بأهمية كبيرة بين أوساط المكتبيين واختصاصي المعلومات حيث يستلزم تشييد مكتبة رقمية أن تكون محتوياتها من مصادر المعلومات متاحة في شكل إلكتروني، وهناك الكثير من المبادرات التي تدور حول مفهوم "الطريق السريع للمعلومات" والتي أعطت الدافع نحو تحويل الكثير من مصادر المعلومات من الشكل التقليدي إلى مجموعات متاحة على وسائط رقمية حديثة.

كما تتميز المجموعات الرقمية بسهولة الوصول إليها من جانب المستخدمين، وإمكانية مشاركتها بين عدة مستفيدين في الوقت نفسه، وبالتالي يمكن أن تستوعب الزيادة المتنامية في إعداد المستخدمين، وذلك بالمقارنة مع المجموعات التقليدية، ويتم ذلك من خلال نشر وإتاحة مجموعات النصوص على الخط المباشر عبر الشبكة العالمية أو الشبكة الداخلية للمكتبة أو مؤسسة المعلومات.

كما تعد الرقمنة مصدر معلومات متاح على وسيط تخزين إلكتروني، مما يزيد من إمكانية الاستفادة منه، من خلال تيسير عمليات الوصول والاطلاع عليه، حيث أصبح في الإمكان إجراء البحث أو الاستعلام داخل النصوص الكاملة لمصادر المعلومات، والاستعانة بمجموعة من الروابط الفائقة والتي تحيل القارئ مباشرة إلى النصوص التي ينبغي الاطلاع عليها، إلى جانب إحالته إلى المصادر الخارجية المرتبطة بموضوع بحثه.

الفرع الثاني : إيجابيات عملية الرقمنة في مؤسسات المعلومات:

من خلال الحديث عن أسباب اللجوء إلى الرقمنة تم ذكر أنها تحقق فوائد جمة، من أهمها:²

¹ عكنوش نبيل مالك، المكتبة الرقمية بالجامعات الجزائرية: تصميمها وإنشائها - مكتبة الأمير عبد القادر نموذجاً، أطروحة مقدمة لنيل

شهادة دكتوراه في علم المكتبات، جامعة قسنطينة، الجزائر، 2010، ص : 150-151.

² بنت دخيل الله الخثعمي، مرجع سبق ذكره، ص: 35.

الفصل الأول : رقمنة الضمان الاجتماعي

- عندما تحول المجموعات ومصادر المعلومات للشكل الرقمي فإنه يمكن للمستفيد استرجاعها في ثوان معدودة كما أنه يتيح إمكانية الاطلاع على مصدر المعلومة ذاته من قبل ملايين المستفيدين في الوقت نفسه، وهذا يساعد مؤسسات المعلومات في تقديم خدمات ذات جودة عالية للمستفيدين.
- إمكانية تقاسم المعلومات وسهولة تبادلها رقميا سواء بين الأشخاص أو على مستوى المؤسسات، وهذا قد يعزز من عملية التعاون بين مؤسسات المعلومات.
- الإتاحة الدائمة لمصادر المعلومات.
- عملية الرقمنة لمصادر المعلومات تتيح إمكانية التكامل مع الوسائط الأخرى (الصوت، والصورة، والفيديو) وهذا مما يعطي المعلومة قيمة أكبر من لو كانت بشكل مطبوع.
- مواكبة التطورات الحاصلة في مجال حفظ المعلومات وتنظيمها واسترجاعها وبثها.
- حل مشكلة الحيز المكاني داخل مؤسسات المعلومات خصوصا مع تضخم وتنوع مصادر المعلومات، وكثرة الباحثين إنتاجهم الباحثين العلمي.

الفرع الثالث: أهداف عمدة الرقمية

يمكن تلخيص مجموعة الأهداف الأساسية المنشود تحقيقها من وراء الرقمنة، في أنها تتيح:¹

1-2- حماية المجموعات الأصلية والنادرة:

حيث تمثل الرقمنة وسيلة فاعلة لحفظ مصادر المعلومات النادرة والقيمة، أو تلك التي تكون حالتها هشّة وبالتالي لا يسمح للمستفيد بالاطلاع عليها، كما تعمل على تقليص أو الغاء الاطلاع على المصادر الأصلية، وذلك لإتاحة نسخة بديلة في شكل الكتروني في متناول المستفيدين.

¹ عكنوش نبيل مالك، مرجع سبق ذكره، ص:152.

الفصل الأول : رقمنة الضمان الاجتماعي

2-2- التشارك في المصادر والمجموعات:

تمثل إمكانية استخدام المصدر الرقمي من جانب عدة مستفيدين في الوقت نفسه، اتجاها ينبغي أن يؤخذ في الاعتبار من أجل القضاء على مشكلة النسخ المحدودة من المجموعات التقليدية، والتي تحدد عدد المستفيدين الراغبين في الاطلاع على مصدر المعلومات في ضوء عدد النسخ المتاحة منه.

2-3- الاطلاع على النصوص:

بالرغم من أن الاتصال الفيزيائي للمستفيد مع مصدر المعلومات التقليدي قد ينقطع مع عملية الرقمنة، إلا أن هذه العملية يمكن أن تتيح -في بعض الأحوال- قراءة أفضل من تلك التي يتيحها النص الأصلي، كما توفر بعض الإمكانيات والخدمات التي من شأنها تسهيل قراءة النص مثل إجراء تكبير النص وتصغيره "الزوم"، والانتقال السريع إلى أي جزئية من جزئيات النص من خلال منظومة الروابط الفائقة إلى جانب إمكانية محاكاة وسيط الاطلاع الرقمي "الكتاب الرقمي" للكتاب التقليدي الورقي.

2-4- زيادة قيمة النصوص:

يمكن أن تمثل الرقمنة فرصة الاستفادة القصوى من مصادر المعلومات القيمة أو النادرة والتي يمكن أن تكون في بعض الأحوال غير منشورة على نطاق واسع. ويمكن أن يتحقق ذلك من خلال إعادة إتاحة هذه المصادر سواء في شكل أقراص مضغوطة - أو أقراص مدمجة، أو إتاحتها من خلال الشبكة الداخلية، أو الشبكة العالمية في حال ما إذا كان الجمهور المستهدف يمثل قطاعا عريضا، ويعتمد أسلوب الإتاحة على السياسة العامة التي تتبعها مؤسسة المعلومات في هذا الشأن.

2-5- إتاحة المصادر عبر منظومات المعلومات:

يمثل إتاحة وتبادل مصادر المعلومات عن بعد إحدى السمات الأساسية التي تتميز بها المجموعات الرقمية، فقد يكون في وسع المكتبة إمداد أي مكتبة أخرى بنسخة إلكترونية من مصدر المعلومات عبر منظومة الشبكات،

الفصل الأول : رقمنة الضمان الاجتماعي

ويجب أن تتم هذه العملية بشكل متبادل بين المكتبات حتى يتمكن المستفيد من الاطلاع والمقارنة في موقع واحد على كل مصادر المعلومات المتاحة في عدة مكتبات أو مؤسسات المعلومات.

المبحث الثالث : رقمنة الضمان الاجتماعي في الجزائر

تشكل رقمنة الضمان الاجتماعي أحد صور الحماية الاجتماعية التي نصت عليها المعاهدات و الدساتير الدولية، التي تهدف إلى إعطاء مكانة خاصة للمستفيدين من الضمان الاجتماعي وذوي حقوقهم - سواء كانوا أجراء أو ملحقين بالأجراء أيا كان قطاع النشاط الذي ينتمون إليه - وذلك عن طريق التكفل بجميع الأخطار الاجتماعية المهنية التي تؤدي إلى التقليل أو عدم القدرة على الكسب وأحيانا العجز بصفة نهائية. فالتأمين الاجتماعي هو ذلك النظام الاقتصادي الاجتماعي الذي يقوم بوضعه وتطبيقه الدولة مباشرة، لتؤمن فيه حدا معينا من الموارد والدخول والخدمات الطبية لبعض أو جميع الأفراد في حالات العوارض والحاجة، مقابل دفعات نقدية تدفع من قبلهم أو لحسابهم من قبل أصحاب العمل أو من الاثنين معا، وقد تساهم الدولة أيضا ماليا، وهو الأمر الشائع الآن، وأهم تلك الحالات والمخاطر، المرض، العجز، إصابات العمل، البطالة والشيخوخة والولادة والوفاة وغيرها من الطوارئ التي يتوقف أو ينقطع الإنسان بسببها عن العمل والتي يصبح منها مورده غير كاف لإشباع حاجاته الضرورية.

المطلب الأول: المخاطر المضمونة في مجال رقمنة الضمان الاجتماعي في الجزائر.

الفرع الأول: التأمين على المرض.

يلعب التأمين على المرض دورا أساسيا في أنظمة الضمان الاجتماعي، وهذا الدور المثلث، أنه يؤمن أول ما يؤمن، عملية التعويض عن العامل المريض الذي أقعده المرض عن العمل، بتقديم المعونات النقدية له تحت شكل تعويضات مالية بدلا عن أجره، ثم يؤمن ثانيا، تحت شكل معونات عينية جزءا من نفقات العلاج والتطبيب والأدوية وغيرها حسب الحالة والاحتياج لكل مريض، وثالثا وأخيرا باعتناء الضمان الاجتماعي

الفصل الأول : رقمنة الضمان الاجتماعي

بالمؤمن وذويه يهدف إلى حماية الصحة العامة التي تلعب دورا بالغ الأهمية في المحافظة على الاقتصاد والإنتاج الوطني.

ومنه فالتأمين على المرض يشكل التكفل بالعامل الأجير والعامل الغير الأجير وكل الأشخاص الذين شملتهم التغطية الاجتماعية في حالة الإصابة ببعض الأمراض، وكل ما تقتضيه متطلبات العلاج والعناية، والتكفل بالمريض إلى غاية شفائه النهائي، فإصابة المؤمن له بمرض من شأنه أن يخول له الحق في الأداءات النقدية، وهذا بعد قيامه بكل الإجراءات المنصوص عليها قانونا، من وجوب قيام المؤمن له بإشعار هيئة الضمان الاجتماعي بالمرض الذي أصابه بمدة يومين عمل غير مشمول فيها اليوم المحدد بالتوقف عن العمل وهذا ما نصت عليه المادة 01 من القرار الوزاري المؤرخ في 1984/02/13.¹

ويتم التصريح بإيداع المؤمن له المريض أو من يمثلته، وصفة التوقف عن العمل لدى شباك هيئة الضمان الاجتماعي المختصة أو إرسالها عن طريق البريد المضمن. وتجدر الإشارة أن هيئة الضمان الاجتماعي تجري مراقبتين على المؤمن المريض، الأولى مراقبة طبية يقوم الطبيب المستشار التابع للصندوق وذلك بعد تقديم وصفة .

التوقف عن العمل، والثانية مراقبة إدارية يقوم بها أعوان هيئة الضمان الاجتماعي بمقر إقامة المؤمن له المريض وذلك للتأكد من مدى التزام هذا الأخير بما ورد في نص المادة 26 من 27-84 المرسوم وتتمثل التزامات المؤمن على وجه الخصوص .²

1-يجب على المؤمن المريض ألا يتعاط أي نشاط مهني مأجور أو غير مأجور إلا بإذن من هيئة الضمان الاجتماعي.

¹ - القرار الوزاري الذي يحدد مدة الأجل المضروب للتصريح بالمرض لدى هيئات الضمان الاجتماعي، الجريدة الرسمية رقم 07 بتاريخ 1984/02/14.

² - المرسوم رقم 27-84 المؤرخ في 1984/02/11 المحدد كليات تطبيق العنوان الثاني من القانون 83-11 المتعلق بالتأمينات الاجتماعية .

الفصل الأول : رقمنة الضمان الاجتماعي

- 2 -يجب على المريض إلا يغادر مترله إلا بأمر من الطبيب الذي يصف له ذلك لغرض علاجي ،كما يجب أن تتراوح ساعات الخروج حينئذ بين الساعة العاشرة صباحا و الساعة الرابعة مساء ماعدا الحالات القاهرة ويجب أن يسجل هذه الساعات عند الطبيب المعالج في ورقة المرض.
- 3-يجب على المؤمن له ألا يقوم بأي تنقل طوال مدة مرضه دون إذن مسبق من هيئة الضمان الاجتماعي ويمكن لهذه الهيئة أن تأذن بتنقل المريض مدة غير محددة متى وصف الطبيب المعالج ذلك لغرض علاجي أو شخصي مسبب وذلك بعد استشارة الطبيب المستشار لدى هيئة الضمان الاجتماعي.
- 4-يجب على المريض الذي يرى طبيبه المعالج ضرورة إرساله لقضاء فترة نقاهة أن يشعر هيئة الضمان الاجتماعي بذلك قبل ذهابه و ينتظر إزبها كما يجب أن يخضع لمراقبة هيئة الضمان الاجتماعي طوال مدة النقاهة.
- 5-إذا مرض المؤمن له خارج المجال الإقليمي لهيئة الضمان الاجتماعي التي ينتمي إليها، وجب عليه أن يشعر هذه الهيئة حسب الأشكال التنظيمية، وتبين له هذه الهيئة بدورها الهيئة المكلفة بتقديم الخدمات له، إن اقتضى الأمر.
- 6 -يجب على المؤمن له، في حالة تمديد فترة الانقطاع عن العمل، أن يشعر الطبيب بذلك عند وصف التمديد المذكور له. بالإضافة إلى الأداءات النقدية التي يتقاضاها المؤمن المريض، نصت المادة 07 من القانون 83-11 على أن أداءات التأمين على المرض تشمل كذلك الاداءات العينية التي تتمثل في الاداءات في التكفل بمصاريف العناية الطبية والوقائية والعلاجية لصالح المؤمن (وذوي حقوقه وتشمل :¹
- العلاج.
- الجراحة

¹-المادة 8 من القانون 83-11 المتعلق بالتأمينات الاجتماعية المعدلة بالمادة 4 من الأمر 96-17 المؤرخ في 1996/7/6 .

الفصل الأول : رقمنة الضمان الاجتماعي

- الأدوية .
- الإقامة بالمستشفى .
- الفحوص البيولوجية والكهروودوغرافية وافية والنظيرية .
- علاج الأسنان استخلافها الاصطناعي .
- النظارات الطبية .
- العلاجات بالمياه المعدنية .
- الأجهزة والأعضاء الاصطناعية .
- الجبارة الفكبة والوجهية .
- إعادة التدريب الوظيفي للأعضاء .
- إعادة التأهيل المهني .
- النقل بسيارة الإسعاف وغيرها من وسائل النقل عندما تستلزم حالة المريض ذلك .
- الاداءات المرتبطة بالتخطيط العائلي ؛

الفرع الثاني:تأمين الأمومة.

يهدف التأمين على الولادة إلى ضمان تمتع المرأة العاملة بفترة حمل مريحة وظروف ولادة حسنة، وضمان الحفاظ على صحتها وصحة مولودها، حيث يغطي هذا التأمين جميع المصاريف المترتبة على الحمل والولادة سواء تعلق منها بنفقات العلاج والرعاية الصحية للمرأة العاملة، أو ما تعلق منها بالتعويض عن دخلها الذي فقدته نتيجة لانقطاعها عن العمل بسبب الحمل والولادة حيث تتلقى تعويضة يومية وعليه تستفيد المرأة العاملة

الفصل الأول : رقمنة الضمان الاجتماعي

التي انقطعت عن العمل بسبب الولادة من دفع الاداءات النقدية والمتمثلة في تعويضة يومية تقدر بـ 100

¹. % من الأجر اليومي بعد انقطاع اشتراك الضمان الاجتماعي.

وبالرجوع إلى المادة 12 من الأمر 17-96 المعدل والمتمم للقانون 11-83 المتعلق بالتأمينات الاجتماعية،

إن المدة التي تنقطع فيها المرأة العاملة عن عملها تقدر بـ 14 أسبوعا متتالية، تبدأ على الأقل ستة أسابيع قبل

التاريخ المحتمل للولادة، وعندما تتم الولادة قبل التاريخ المحتمل لا تقلص فترة التعويض المقدرة بـ 14

أسبوعا ويجب على المرأة العاملة أن تنقطع وجوبا عن العمل لفترة معينة قبل التاريخ المحتمل للوضع فبناءا

على شهادة طبية على أن تقل هذه المدة عن أسبوع.²

تجدر الإشارة أنه طبقا للمادة 30 من المرسوم 27-84 فإنه يجب على المرأة العاملة لكي تثبت لها حقها في

الحصول على الاداءات النقدية بمقتضى التأمين على الأمومة أن لا تكون قد انقطعت عن عملها لأسباب

أخرى غير الأسباب التي يدفع الضمان الاجتماعي تعويضات عنها أثناء المدة التي تتراوح بين تاريخ المعاينة

الطبية الأولى للحمل (وتاريخ الوضع ، وبذلك فإن انقطاع المؤمنة عن عملها لبضعة أيام في إطار عطلة

مرضية، فإنها تحرم من تسديد التعويضات الخاصة بعطلة الأمومة).

الفرع الثالث: تأمين العجز.

العجز بصفة عامة هو عدم القدرة عن العمل، فهو حالة تصيب الإنسان في سلامته الجسدية فتؤثر في قواه

البدنية ومقدرته على القيام بالعمل، ويعد عاجزا في نظر المشرع الجزائري كل من لم يعد في مقدوره بعد

حالة العجز التي أصابته القيام بعمل يمكنه من الحصول عن دخل يفوق الدخل الذي كان يتحصل عليه من

¹ - المادة 28-29 من الأمر 17-96 المؤرخ في 06/07/1996 الذي يعدل ويتمم القانون 11/83 المؤرخ في 1

1983/07/02 المتعلق بالتأمينات الاجتماعية.

² - المادة 32 من المرسوم رقم 27-84 مؤرخ في 11/02/1984 المعدل والمتمم لقانون 11-83.

الفصل الأول : رقمنة الضمان الاجتماعي

عمله قبل إصابته بالعجز، سواء عند تاريخ العلاج الذي تلقاه أو عند تاريخ المعاينة الطبية للحادث الذي أدى إلى عجزه.¹

تقدر درجة العجز من طرف طبيب مختص أو لجنة خاصة، ويحسب على أساسها مبلغ المعاش وفقا للقواعد الخاصة المبينة في قوانين التأمينات الاجتماعية، تأخذ في الاعتبار الحالة العامة البدنية والعقلية للعامل المعني، إضافة إلى مؤهلاته وتكوينه.

قدر درجة العجز من طرف طبيب مختص أو لجنة خاصة، ويحسب على أساسها مبلغ المعاش وفقا للقواعد الخاصة المبينة في قوانين التأمينات الاجتماعية، تأخذ في الاعتبار الحالة العامة البدنية والعقلية للعامل المعني، إضافة إلى مؤهلاته وتكوينه. إذا فالهدف الأساسي من التأمين على العجز في مجال الضمان الاجتماعي هو منح معاش للمؤمن له الذي يضطره العجز إلى الانقطاع عن عمله. ولا يقبل طلب معاش العجز إلا إذا كان عمر المؤمن له أقل من السن التي تخول له الحق في التقاعد، غير أنه لا يعتد بشرط السن في حق المؤمن الذي لا يستوفي شروط مدة العمل للاستفادة من معاش التقاعد.

الفرع الرابع: حوادث العمل والأمراض المهنية.

إن المشرع الجزائري وعيا منه بالدور الأساسي الذي يلعبه العامل في تنمية البلاد اقتصاديا واجتماعيا، فكر في ضمان حماية أكثر للعامل من الأخطار العديدة الناتجة عن حوادث العمل والأمراض المهنية، انطلاقا من المبدأ "إنه لا يمكن تنميته بدون أن يكون الغاية منها هي الإنسان وأن لا يفضل شيء على حياة وصحة العمال".²

¹ - المادة 40 من المرسوم رقم 84 - 27 المؤرخ في 1984/02/11 الذي يحدد كفايات تطبيق العنوان الثاني من القانون رقم 83 - 11 المتعلق بالتأمينات الاجتماعية.

² - سماتي الطيب، منازعات الضمان الاجتماعي في التشريع الجزائري، دار الكتب العلمية، طبعة 2008، ص: 43 .

الفصل الأول : رقمنة الضمان الاجتماعي

في هذا الإطار اعتبر المشرع حادث عمل كل حادث أنجزت عنه إصابة بدنية ناتجة عن سبب مفاجئ وخارجي وطراً في إطار علاقة العمل.¹

أما الأمراض المهنية فقد أقر المشرع على اعتبار أمراض مهنية كل أمراض التسمم والتعفن والاعتلال التي تعزي إلى مصدر أو بتأهيل مهني خاص، وتحدد قائمة الأمراض ذات المصدر المهني المحتمل وقائمة الأشغال التي من شأنها أن تتسبب فيها وكذا مدة التعرض للمخاطر المناسبة لكل مدة الأعمال بموجب التنظيم.²

الفرع الخامس: التقاعد

يستفيد من معاشات التقاعد كل العمال والموظفين وكذا أصحاب المهن الحرة كالمحامين والتجار والأطباء وهذا لكون هذه الفئة تمارس نشاطاً لحسابها الخاص وغير مأجور، وتتمثل الحقوق الممنوحة في مجال التقاعد حسب نص المادة 05 من القانون رقم 83-12 المتعلق بالتقاعد المعدل والمتمم.

الفرع السادس: رأس مال الوفاة

إن الوفاة أمر مؤكد الوقوع لكن التنبؤ بتاريخ حدوثه يبقى مجهول، لذلك تحرص أغلبية التشريعات ومنها التشريع الجزائري لجعلها من المخاطر المضمونة بقوانين الضمان الاجتماعي، يهدف التأمين على الوفاة إلى حماية أسرة المؤمن له في حالة وفاته، بتوفير الحماية اللازمة لها، ذلك لأن فقد عائل الأسرة بالإضافة إلى ما يتطلبه من مصاريف إضافية كمصاريف الجنازة والدفن، يؤدي فقد الأسرة للدخل الذي كانت تعتمد عليه في

¹ - المواد 06 و 63 و 64 من القانون 83-13 المتعلق بحوادث العمل والأمراض المهنية المؤرخ في 1983/07/02.

² - تم إعداد القوائم المتعلقة بتحديد الأمراض المهنية بعد أخذ رأي لجنة مكلفة بالأمراض المهنية يحدد تشكيلها عن طريق التنظيم ومكونة من أطباء اختصاصيين وفي هذا الصدد وتحسباً لتمديد الجداول ومراجعتها ولانتقاء الأمراض المهنية، يلزم على كل طبيب التصريح بكل مرض يكتسب حسب رأيه طباعاً مهنية، كما يتعين على كل صاحب عمل يستخدم وسائل عمل من شأنها أن تتسبب في الأمراض المهنية التصريح لدى هيئات الضمان الاجتماعي ولمفتش العمل ولمديرية الصحة بالولاية.

الفصل الأول : رقمنة الضمان الاجتماعي

توفير حاجاتها اليومية مما يعرضها لليؤس الحاجة والعوز خاصة إذا كان أعضاء الأسرة أنفسهم غير قادرين على العمل مما يعرضهم أن يبقوا دون دخل لمواجهة أعباء الحياة.¹

المطلب الثاني: الجهاز المكلف بتحصيل رقمنة الضمان الاجتماعي في الجزائر

يسعى قطاع الصندوق الوطني للتأمين الإجتماعي إلى تحسين خدماته عبر عصنة تسييره ومواكبة التكنولوجيا بواسطة تطوير عدة تطبيقات وأرضيات رقمية تسمح بتخفيف إجراءات حصول المواطن على حقوقه المشروعة، وذلك في سياق تسهيل وتبسيط الإجراءات الإدارية والتحسين المتواصل للخدمة العمومية. إدراج جملة من الخدمات الالكترونية ترمي إلى تحسين الخدمة العمومية وعصرتها، لفائدة المؤمن لهم اجتماعيا وأرباب العمل من خلال اللجوء إلى استعمال الأرضية الرقمية «الهنا» التي تمكن من الإطلاع على نسبة التغطية الاجتماعية وتاريخ نهاية الأحقية في الأداءات ومعرفة استهلاك المؤمن للأدوية، وكذا طلب بطاقة الشفاء عن بعد واستخراج شهادة الانتساب لدى الضمان الاجتماعي، أضف إلى ذلك طلب تعويض العطلة المرضية عن بعد وطلب رأس مال الوفاة وغيرها من التسهيلات المقدمة لفائدة المواطن. كما تتوفر المنصة على الأرضية الرقمية للتصريح عن بعد التي تسمح لأرباب العمل بالقيام بالتزاماتهم بكل سهولة ودون عناء التنقل إلى مرافق الصندوق، وكل ما يخص إجراءات المراقبة الطبية، حسب ذات المسؤول.

وعليه، فإن الخدمات الرقمية تلعب دورا مهما في تخفيف الإجراءات الإدارية وتحسين الخدمة العمومية وعصرتها، على أن تعمم العملية على مختلف القطاعات للحاق بالركب الحضاري والتطور التكنولوجي المتسارع.

قام المشرع الجزائري بإسناد مهمة بإسناد مهمة تسمى المخاطر الاجتماعية المنصوص عليها في قانون التأمينات الاجتماعية إلى هيئات عمومية ذات تسمى خاص، تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال

¹ - محمد مصباح القاضي، الحماية الجنائية للتأمينات الاجتماعية - دراسة مقارنة - دار النهضة العربية القاهرة، 1996، ص: 9.

الفصل الأول : رقمنة الضمان الاجتماعي

المالي، وتخضع لوصاية الوزير المكلف بالضمان الاجتماعي، تسعى هذه الهيئات إلى تحقيق الأمن الاقتصادي والاجتماعي

للأشخاص الخاضعين للتأمينات الاجتماعية، وذلك بواسطة جمع مختلف الرقمنات الالزامية من المكلفين والقيام بتوجيهها لتغطية المخاطر التي قد يتعرضون لها.¹

في هذا الصدد تجدر الإشارة أن هيئات الضمان الاجتماعي كانت تتمتع بالاستقلالية في تحصيل الرقمنات فكل جهاز كان يقوم بتحصيل الارقام الخاصة به إلى أن صدر المرسوم التنفيذي رقم 370-2006 الذي قام بإنشاء الصندوق الوطني لتحصيل الارقام الضمان الاجتماعي،² حيث أسند له المشرع مهمة تحصيل ارقام العمال أما بخصوص الرقمنة الخاصة بغير الأجراء فتولى الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء مهمة تحصيلها .

المطلب الثالث : استراتيجية رقمنة الضمان الاجتماعي في الجزائر

ان الاستراتيجية المسطرة للتحويل الرقمية تركز على أربعة محاور لرقمنة المرفق العام، إلى أن إنشاء هذه التطبيقات تسمح بتوفير خدمات إلكترونية للمواطنين وتبسيط الحياة وتقريب الإدارة منهم من جهة، ومن جهة أخرى تخفيف الضغط على الموظفين.

وكما كشف السيد المدير أن الأهداف الرئيسية للاستراتيجية الرقمية للقطاع تتلخص في³:

1-رقمنة كاملة للخدمات المقدمة من طرف القطاع ؛

¹-محمد زيدان، محمد يعقوبي، "فعالية الموارد التمويضية المتاحة لمؤسسات التأمين الاجتماعي الجزائري في تحقيق السلامة المالية لنظام الضمان الاجتماعي"، مداخلة قدمت في الملتقى الدولي السابع حول "الصناعة التأمينية الواقع العملي وأفاق التطوير - تجارب الدول"، جامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف الجزائر، يومي 3-4 ديسمبر 2012، ص:14.

²-مرسوم تنفيذي رقم 370-2006، مؤرخ في 19 أكتوبر سنة 2006، يتضمن إنشاء الصندوق الوطني لتحصيل اشتراكات الضمان الاجتماعي وتنظيمه و سيره، ج ر عدد 67، صادر بتاريخ 28 أكتوبر 2006.

³ - إستراتيجية رقمنة وزارة العمل والتشغيل والضمان الاجتماعي تهدف لمحاربة البيروقراطية،وزارة العمل و التشغيل و الضمان الاجتماعي 2021/4/8.

الفصل الأول : رقمنة الضمان الاجتماعي

2- تعزيز وتعميم إستعمال تكنولوجيا المعلومات؛

3- إعتداد التصديق الإلكتروني وإزالة الطابع المادي للوثائق ؛

4- التنفيذ السريع لنظم المعلومات ومركزية البيانات ؛

5- تعزيز العمل التشاركي وتوفير القدرات البشرية المؤهلة عن طريق التكوين المكيف والمتخصص ؛

في ذات السياق، أعلن وزير العمل والنشغيل والضمان الاجتماعي، السيد الهاشمي جعبوب، عن إطلاق 10 تطبيقات ومنصات رقمية جديدة، من بين هذه الخدمات الرقمية خدمة التعرف على ملامح الوجه للمتقاعدين، ومنصة الحساب الفردي للنشاط الأجير، خدمة طلب التعويض عن عطلة الأمومة عن بعد، وكذا خدمة الحساب الإلكتروني للتقاعد على مستوى الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء .

وتعتبر دائرتنا الوزارية أحد القطاعات الرائدة في مجال إدراج تكنولوجيا المعلومات ضمن تسييرها، حيث تعمل على التطوير المتواصل للخدمات الرقمية المقدمة وتحسين أدائها استجابة لتطلعات المواطنين، وكذا مواكبة وتيرة التنمية المستدامة في إطار بناء الجزائر الجديدة، من خلال برنامج عمل طموح وفق استراتيجيات واضحة المعالم منبثقة من مخطط عمل الحكومة لتنفيذ الالتزامات .

ان اجراءات الانتساب للضمان الاجتماعي عرفت "قفزة نوعية" سنة 2020 بفضل الرقمنة التي سمحت بتسريع عملية الترقية وتقليص آجال معالجتها بالإضافة الى وضع خدمة للتصريح بالعمال عن بعد.

و في هذا السياق تبين أنه "تم تسجيل 313.350 ملف طلب ترقيم عن طريق البوابة الإلكترونية في هذه السنة، وتم تقليص المدة بين طلب الترقية وتنفيذه الى معدل 7 أيام عوض 10 أيام سابقا".

ان الانتساب الى الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال غير الأجراء يقع على عاتق صاحب العمل وفقا لأحكام القانون 83-14 المؤرخ في 2 جويلية 1983، المتعلق بالتزامات المكلفين في مجال الضمان الاجتماعي، الذي يلزم صاحب العمل بتقديم طلب انتساب المستخدم في غضون عشرة (10) أيام التي تلي

الفصل الأول : رقمنة الضمان الاجتماعي

بداية نشاط الأجبر، وإذا لم يف صاحب العمل بواجب التصريح بالعامل وتأمينه فإنه يتعرض للعقوبات المنصوص عليها في القانون.¹

وفي هذا الصدد، تتولى مصالح مفتشية العمل مراقبة مدى تطبيق القانون والتنظيم المتعلقين بالعمل والتشغيل والضمان الاجتماعي، مبرزاً أنه تم على سبيل المثال "تسجيل 8.908 عامل غير مصرح بهم خلال عمليات المراقبة التي أجريت سنة 2019 و 2.600 عامل غير مصرح بهم سنة 2020"، ما يؤكد "انخفاضاً كبيراً" في عدد العمال غير المصرح بهم.

و من جهة أخرى، أشار الى هناك من يسعى إلى "التحايل" على الإجراءات بعدم التسجيل في الضمان الاجتماعي "بغرض التهرب من دفع الاشتراكات بالنسبة للمستخدم أو للحصول على أكثر من وظيفة أو مزايا اجتماعية أخرى ومختلف إعانات الدولة بالنسبة للعامل".

وفي هذا السياق، أكدنا على السعي لـ "مكافحة هذه السلوكيات" من خلال الرقابة والتفتيش المستمرين وعن طريق الرقمنة والربط الإلكتروني بين كل الهيئات التابعة للقطاع، بالإضافة إلى تعميم التصريح عن بعد وجعله إجبارياً عن طريق تعديل التنظيم الحالي.

¹ - احكام القانون 83-14 المؤرخ في 2 جويلية 1983، المتعلق بالتزامات المكلفين في مجال الضمان الاجتماعي.

خلاصة الفصل:

مع التطور الكبير الذي عرفه ميدان تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في العالم، حظيت التقنية الرقمية على اهتمام واسع من طرف الباحثين والحكومات، نتيجة للدور الذي يمكن أن تقوم به في مجال تحسين الخدمة العمومية، ومحاولة الإستفادة منها من الناحية الاجتماعية، و أثبتت عديد من الدراسات أهمية عملية رقمنة الضمان الاجتماعي ، في استغلال تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالعمل الاجتماعي و تحقيق الديمقراطية الالكترونية ، باستخدام أدوات اتصال إلكترونية حديثة تعتمد على الرقمنة وخاصة الإنترنت، حيث توفر المعلومات المهمة والكافية لمختلف الفاعلين على المستوى المحلي التي تمكنه من المشاركة في معالجة القضايا الاجتماعية ، كما تتيح التقنية الرقمية وجود قنوات اتصال مباشرة بين المواطن و صندوق الضمان الاجتماعي من خلال الاستشارة الالكترونية و من ثم تمكينه من المشاركة الفعالة في مختلف المهام ، وبالتالي تمكن تقنية الرقمنة في الضمان الاجتماعي من تحقيق الديمقراطية و تفعيل مشاركة مختلف الفواعل المحلية وخاصة المواطنين في صناعة القرار .

الفصل الثاني:

رضا المستفيد الصحي

تمهيد:

ان رضا المستفيدين من الخدمة المقدمة لهم من اهم المعايير التي تمكن أي منظمة خدمية من التأكد من جودة خدماتها ، لذلك فهي تسعى الى العمل للحصول على مستوى رضا عالى من المستفيدين عن خدماتها ،حيث يمثل الرضا نتيجة التقييم الذي يجريه المستفيد من الخدمة المقدمة بين ما يتم انفاقه و ما يتم الحصول عليه، احد المؤشرات الرئيسية للمنظمة ،والتي تسعى جاهدة لتحقيقه ،وذلك من خلال التعرف على حاجات ورغبات ومتطلبات وتوقعات المستفيدين من الخدمة باهمية بالغة وبشكل اكثر دقة ،ومن ثم تحديد و اقتراح الوسائل و الاساليب و الاستراتيجيات الكفيلة بتحقيقها وتوفرها في الزمان والمكان المطلوبين .

وعلى هذا الأساس سوف يتم التطرق في هذا الفصل إلى مايلي:

المبحث الأول: عموميات حول الرضا

المبحث الثاني: رضا المستفيد الصحي

المبحث الثالث: علاقة رقمنة الضمان الاجتماعي بتحقيق رضا المستفيد الصحي

المبحث الاول : عموميات حول الرضا

تعتبر الدراسات التي تهتم بمفهوم الرضا من أصعب الدراسات النفسية ، لأنها ترتبط ارتباطاً وثيقاً بالسلوك الإنسان الذي يصعب تعريفه وقياسه وتفسيره بدقة بسبب التغيرات اللامتناهية في نفسية هذا الإنسان.

سنحاول في هذا القسم معالجة جزء من هذا المفهوم بسبب نقص الدراسات التي تهتم به من خلاله

الي التطرق الى مايلي :

المطلب الاول : مفهوم الرضا العام

توجد العديد من التعاريف لمصطلح الرضا، وإن أغلبية الباحثين حالياً يعتبرون الرضا كبناء معرفي وشعوري، توضح هذه التعاريف القبول الواسع للنماذج المعرفية في تكوين الرضا وخاصة نموذج "عدم تأكد التوقعات المقترح من طرف Oliver. وقد بدأ بعض الباحثين يهتمون بدراسة وفهم أثر العناصر الشعورية أو العاطفية في تحديد رضا الزبائن، وذلك نتيجة التغيرات التي عرفها مجال التسويق الذي انتقل من تسويق المعاملات إلى تسويق العلاقات.¹ وفيما يلي مجموعة من التعاريف لمصطلح الرضا، نذكر منها :

حسب Fheth و Howard الرضا هو الإنطباع بالمكافأة أو عدم المكافأة لقاء التضحيات التي يتحملها الزبون عند الشراء.² أما تعريف Zeithimal et Coll فيعرفانه على أنه الحكم على جودة المنتج الناتج عن مقارنة بين التوقعات العميل للخدمة والأداء³، أما التعريف الذي أتى به Hunt، الذي يعتبر من الرواد الباحثين في هذا المجال، فيرى أن الرضا هو "التقييم المستمد من تجربة معينة، والتي من المفروض أن تكون على

¹ R.L. Oliver, 'Cognitive, Affective, and attribute of the satisfaction response', Journal of consumer research, vol 20, 1993, p:420. Viewed at: <https://academic.oup.com/jcr/article-abstract/20/3/418/1838986?redirectedFrom=fulltext>.

² D.Ray, mesurer et développer la satisfaction des clients, 2eme tirage, édition d'organisation, paris, 2001, p : 22.

³ M. zollinger et E. lamarque, marketing et stratégie de la banque, 3eme e, édition dunod paris,1999, p :73.

الفصل الثاني: رضا المستفيد الصحي

الأقل حسب ماكان ينتظره الزبون"¹. ويعرف أيضا أنه "مستوى من إحساس الفرد الناتج عن المقارنة بين الأداء المدرك وتوقعاته"². كما يعرف بأنه "إدراك الزبون لمستوى إجابة المعاملات لحاجاته وتوقعات"³. وقد اتفق كل من Kotler و Gopal بأن "رضا الزبون يعبر عن شعور شخصي بالبهجة أو بخيبة الأمل ناتج عن موازنة أداء المنتج مع توقعات الزبون"⁴.

وقد أشارت دراسة Hamburg إلى كيفية التوصل إلى الدور المدرك والمؤثر للوصول إلى رضا الزبائن، من خلال دراسة موضوعية لديناميكية العلاقات مع الزبائن ومساعدة الإدارة العليا على التحكم فيها وضبطها. كما تظهر التنوع في رضا العملاء وارتباطه بالخبرة والممارسة التطبيقية، وأشارت كذلك لأن رضا الزبائن يختلف من وقت لآخر وغير ثابت، والتحكم في رضا الزبائن أفضل ما يكون في مراحله الأولى المبكرة وقد يزداد أو يقل بعد فترة، والتحكم في العناصر المؤثرة في رضاهم يتوقف على كم المعلومات المتوفرة.⁵

أما بالنسبة ل Oliver، فإن "الرضا هو عملية تقييم للمفاجأة المرتبطة بالمنتج / أو تجربة استهلاكية ما، فهي في أساسها حلة نفسية موجزة نواجهها في حالة شعورنا بخيبة أمل بالنسبة للتوقعات مقترنة بالمشاعر المسبقة قبل تجربة الإستهلاك. إضافة إلى ذلك يفترض بأن المفاجأة من هذا التقييم تكون لفترة محدودة، وهكذا يتحول الرضا بسرعة إلى موقف عام تجاه شراء منتج جديد".⁶ وهذا ما يوضحه الشكل الموالي :

¹ C. Derbaix, J. brée, comportement de consommateur, édition economica ,paris , 2000, p :505.

² محمد فريد الصحن، قراءات في إدارة التسويق ، الدار الجامعية، مصر، 2002، ص:71.

³ J.M. Monin, la statistique qualité dans les services ,AFNOR,paris , 2001, p:108.

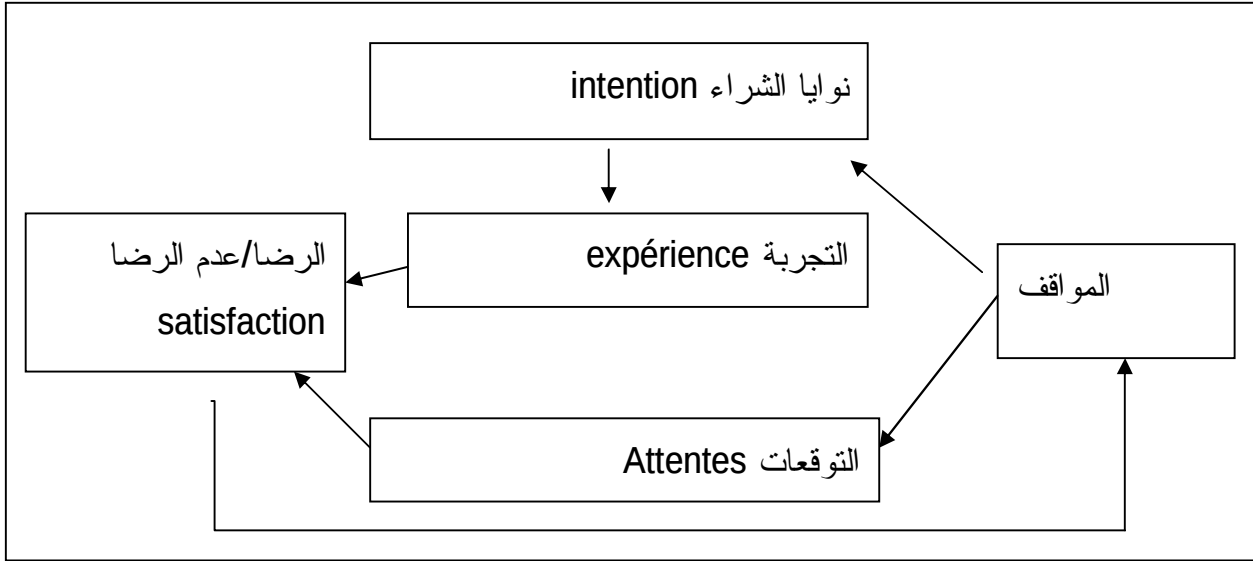
⁴ P.Kotler, marketing management, 9th ed prentice Hall inc USA , 1997, p:40, and R,gopal, marketing managementn, text cases ,Vikas publishing house, New Delhi , 2000, p:52.

⁵ C.Homburg and W .D.hoyer, the role of cognition and affect in the formation of costumer satisfaction adynamic perspective, 2006, Cited by:

عطا الفت، تسويق العلاقات مع العملاء بالتطبيق على متاجر الأقسام والفروع، مجلة المحاسبة والإدارة والتأمين، ملج 46، العدد 69، ص:273.

⁶ Oliver, 1980,OP.CIT, p:463.

الشكل رقم (2-1): نموذج الرضا ل Oliver



Source : R.L.Oliver,1980, cité par J. Jendrevie, & D.Lindon, Mercator, 7eme ed (editions dalioz, 2003), p:912.

كما أن العواطف الإيجابية التي تتكون لدى الزبون اتجاه خدمة أو منتج معين تمثل نوع من الرضا العاطفي لديه، وهو ما يصب في مصلحة الخدمة ومقدمها، ويعزز نوعية العلاقة ويساهم في تقويتها، أما العواطف السلبية فلها انعكاس قوي على درجة الرضا العاطفي مقارنة بالعواطف الإيجابية، فهي قد تؤدي إلى تناقصه مع تكرار تجربة استهلاك سيئة، ولا ترقى لتوقعات الزبون وقد تصل في النهاية إلى إلغاء عنصر الرضا ضمن العلاقة مما يهدد استمراريتها.¹ وتشير دراسة ل Tronovoll أن الزبون الذي لديه انطباع شعوري إيجابي اتجاه الخدمة عموماً يعد أكثر رغبة في رفع مستوى الالتزام الموجود في العلاقة بينهما، والعكس صحيح بالنسبة للانطباعات الشعورية السلبية. وأكدت هذه الدراسة على أن للشعور السلبي عند تشكل

¹- A. Wong, 'the role of emotional satisfaction in service encounters', managing service quality, vol14, NO.5, (2004), P:365. viewed at: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/09604520410557976/full/html..> the 01/06/2021. at 14:55.

الفصل الثاني: رضا المستفيد الصحي

تأثيراً أكبر على حكم تجربة الخدمة من تأثير الشعور الإيجابي.¹ الأمر الذي ينعكس على ولاء العميل وسلوكه.

المطلب الثاني : أهمية الرضا عند الزبائن

تهتم المؤسسات الاقتصادية المختلفة بدراسة رضا المستهلك والسعي لتحقيقه بشكل مستمر وذلك لأنها ركيزة مهمة لبقائها ، وبالتالي إشباع حاجات ورغبات المستهلك وتحقيق رضاه.

يتم إبراز أهمية رضا المؤسسات الخدمية كأحد أهداف استراتيجيتها ، وهذا اعتراف منها الدور الذي يلعبه المستهلك عندما يكون راضياً عن مستوى الخدمات المقدمة. نلخص أهمية إرضاء المستهلك في المؤسسات الخدمية على النحو التالي:

- تجنب ضغوط المنافسة وخاصة الأسعار .
- تقليل احتمالية ذهاب المستهلكين إلى المؤسسات المنافسة ،
- العميل الذي يشعر بالرضا عن مستوى خدمات المؤسسة هو أداة للعلاقات العامة وتعزيز السمعة الإيجابية عنها ، مما يسمح لها بجذب مستهلكين جدد².
- عندما يكون المستهلك راضياً عن مستوى الخدمات المقدمة له ، يكون قرار العودة سريعاً في المقابل ، الاحتفاظ به كعميل دائم وزيادة وتيرة الشراء³.
- العملاء الراضون بدرجة عالية هم أقل حساسية للسعر ويظلون عملاء للمؤسسة لفترة أطول.
- يعتبر الرضا بمثابة تغذية راجعة للمؤسسة فيما يتعلق بالخدمات المقدمة لها حسب ما تحدده المشاكل السائدة والمحتملة وهذا ما يساعد المؤسسة على تطوير مستوى خدماتها

¹- B. Trouvill, 'negative emotions and their effect on costumer complaint behaviour', Journal of service management, Vol22, No. 1 (2011) p: 111-134. . viewed at:

<http://www.diva-portal.org/smash/record.jsf?pid=diva2%3A5575&dswid=9901>.

² - Hayes and Dredge, Managing consumer service grow Publishing Hampshire, France, 1998, P:112.

³ - John and Reedh, Methods for measuring customer satisfaction, Energy Evaluation conference, Chicago, 1997, P:2.

الفصل الثاني: رضا المستفيد الصحي

- يشير (1997 Kotler Ph, P171) إلى أن وجود قاعدة رضا العملاء هو أحد الأصول مهمة تسويقية لأي مؤسسة لأن ذلك سيؤدي إلى زيادة الولاء لأي مؤسسة منتجة¹.

المطلب الثالث : خطوات تحقيق رضا الزبائن ومراقبته

الفرع الاول :خطوات تحقيق الرضا

اختلفت وجهات النظر فيما يتعلق بالخطوات الواجب اتخاذها لتحقيق رضا العملاء ، ولكن بشكل عام يتم تلخيصها أدناه:

- 1- جذب الاهتمام واثارة الانتباه : ان عملية جذب انتباه العملاء إثارة اهتمامهم من خلال المواقف ايجابية أثناء تقديم الخدمة مثلا استعداد النفسي والذهني، حسن المظهر، الابتسامه، يمثل صورة فعالة توقظ رغبة العملاء في التعامل مع المؤسسة وتعزيز سبل الولاء الدائم في الحصول على الخدمة وتكرار الحصول عليها باستمرار.
- 2- خلق الرغبة ثم تحديد الاحتياجات: وذلك بالاعتماد على مهارات البيع والتسويق المتميزة مقدم الخدمة من خلال التركيز على تقديمه للخدمة وشرح أوجه القصور من حيث الدعم المالي يرتبط بالخدمة ، مما يتيح للعميل الاستفسار بشكل مريح عن جميع الأمور والتركيز على الجوانب الإنسانية في التعامل .
- 3- إقناع العميل ومعالجة اعتراضاته: إقناع العميل ومعالجة اعتراضاته ليست مهمة سهلة بالنسبة له ودائما يتطلب الأمر جهودا سلوكية كثيرة قادرة على إرساء أسس قناعاته ومعالجة الاعتراضات يمكن للموظف الذي يقدم الخدمة الاعتماد على مجموعة من المبادئ التي يمكن من خلالها معالجة الاعتراضات المتوقعة وهي:²
 - توقع الاعتراضات المحتملة ،

- التدريب المسبق على كيفية التعامل مع الاعتراضات.

¹ - Philip Kotler, Marketing management Analysis, planning implementation and control prentice hall of India, New Delhi, 1997, P:322.

² -خضيرى كاظم محمود، إدارة الجودة وخدمة العملاء، ط1، دار المسيرة، عمان الاردن، 2002 ،ص: 21، 22 .

الفصل الثاني: رضا المستفيد الصحي

- معالجة الاعتراضات من وجهة نظر العميل.

- عدم المبالغة في الاعتراض وتجنب الخلاف قدر الإمكان.

4-ضمان استمرارية التعامل مع المؤسسة: تضمن هذه العملية خلق نوع من الولاء بين العميل والمؤسسة

،عادة ما يأتي مع مجموعة من الجهود التسويقية التي تخلق نوعاً من الضمان بين المؤسسة وعملائها.

الفرع الثاني : خطوات مراقبة الرضا

يمكن للمنظمات مراقبة عملية رضا عملائها باتتباع الخطوات التالية

1- تحديد الأهداف: من خلال هذه الأهداف ، يتم تحديد مستوى الرضا الذي يجب تحقيقه ، ويجب على

المؤسسة أن تأخذ في الاعتبار متى تحدد أهدافها على النحو التالي:

- يجب أن تكون الأهداف واقعية.

- أن تشارك جميع الجهات المسؤولة في صياغته.

- أن تكون مجدية وممكنة.

2- صياغة الإستراتيجية: بعد تحديد الأهداف ، تتم صياغة الإستراتيجية على أساس تحقيق الأهداف القاعدة

يجب تطوير الإستراتيجية وجعلها مجدية¹

3- قياس مستوى الرضا الحقيقي: تأخذ المؤسسة قياسات لمستوى الرضا الحقيقي (الفعلي) وتقارن بالمستوى

و الهدف ، إذا كان المستوى الفعلي يطابق الهدف ، فهذا مؤشر إيجابي ويشير إلى أنه يمكن مراقبة الرضا ،

وهو تحت الإشراف ، ولكن إذا انحرف القياس سلباً ، فهذا يعني أن خضوعه للإشراف محدود ، ويجب على

الإدارة تصحيح وتصحيح الانحراف للوصول إلى المستوى المستهدف .

4-دراسة وتقييم النتائج: في حالة عدم توازن مستوى الرضا المستهدف مع المستوى الفعلي ، فإن تدرس

المؤسسة أسباب الانحراف الناتج وتحاول تحليله وتقييمه.

¹صالح عمرو كرامة الجريري، مرجع سبق ذكره، ص:97.

الفصل الثاني: رضا المستفيد الصحي

5- التصحيح: بعد الانتهاء من عملية دراسة وتحليل أسباب الانحراف تقوم المؤسسة بعمل تصحيحات

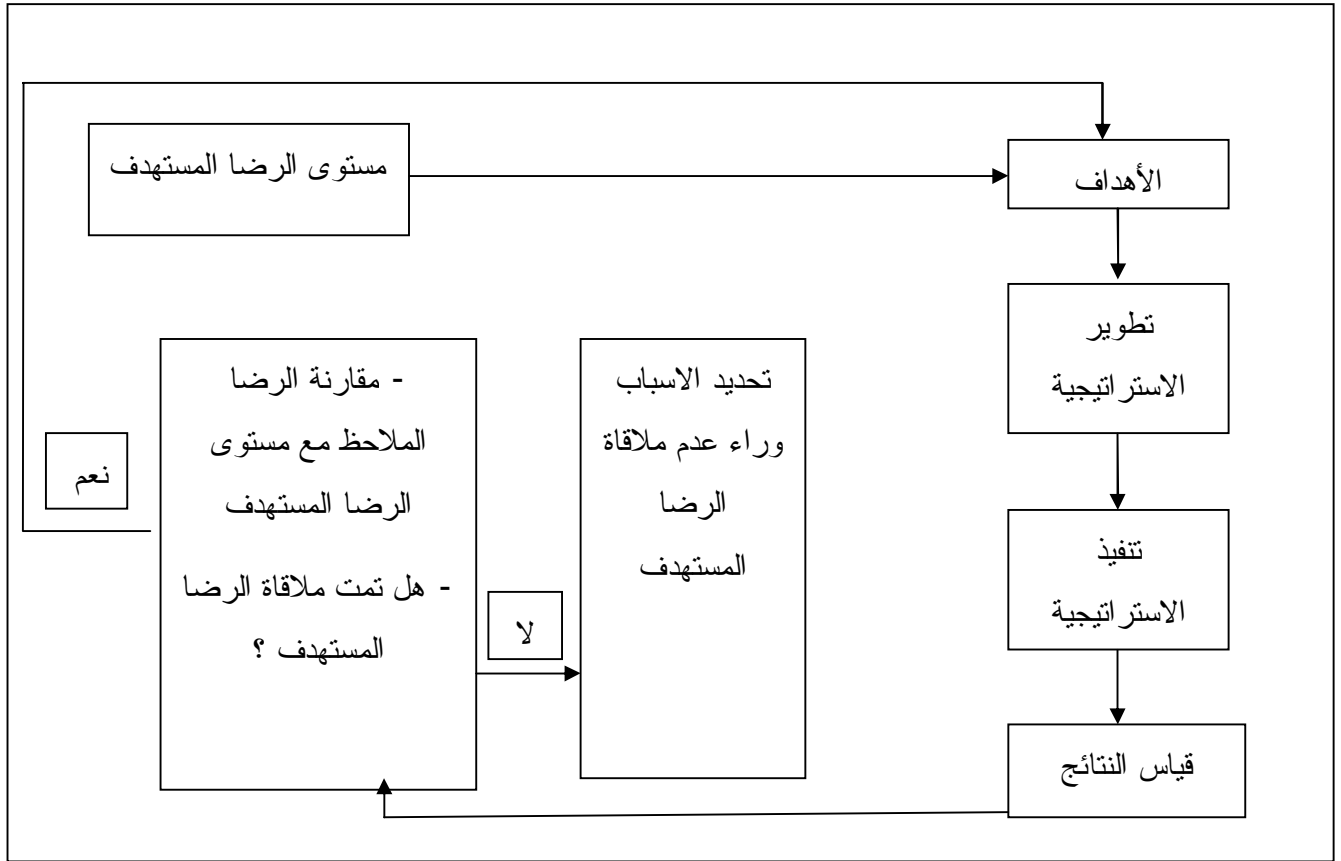
الإجراءات اللازمة التي تؤدي إلى تغيير الانحرافات السلبية من خلال تطوير الإستراتيجية التسويقية اللازمة لتحقيق الهدف.

6- تنفيذ الإستراتيجية: في نهاية العملية ، يتم تنفيذ إستراتيجية التسويق ويتم قياس مستوى الرضا مرة أخرى

لتقييم أثر التعديل الذي تم ومن خلال عملية المراقبة الدورية يتم قياس مستوى إنجازات المؤسسة تحققت

لإرضاء عملائها بمرور الوقت¹.

الشكل رقم (2-2): اطار مراقبة رضا الزبون



La source: Sharma and others, op.cit, P:234.

¹ - Sharma sod and al, customer satisfaction and empirical illustration marketing management, vol 16, 1999, P:233-234.

الفصل الثاني: رضا المستفيد الصحي

المبحث الثاني: رضا المستفيد الصحي

تسعى العديد من المنظمات للتعرف على مدى رضا مستهلكيها، لأنه يعد أساس لنمو المنظمة واستمرار عملها على المدى الطويل، إذ أن الرضا لا يمثل رد فعل المستهلكين فقط وإنما يمثل رد فعل المجتمع ككل اتجاه المنظمة. وفي المجال الصحي يتعلق مفهوم الرضا بالنتائج العلاجية المحققة، أو بالعلاقة بين المريض والأطر الطبية والتمريضية أو بالتوقيت المناسب لإجراء المداخلة الطبية أو بتقديم التشخيص المناسب أو بالخصائص الفندقية... الخ. وهو بذلك يرتبط بخصائص خارجية نوعية أو كمية للخدمات الصحية.

المطلب الأول: مفهوم واهمية رضا المستفيد الصحي

الفرع الأول: مفهوم رضا المستفيد الصحي

تم إعطاء عدة مفاهيم وتعريفات لرضا المستفيد، والتي اختلفت حسب آراء المفكرين والباحثين في مجال التسويق وخاصة فيما يتعلق بالمنظمات الخدمية، لأن عناصر تقييم الخدمة للمستفيد أكثر صعوبة من تقييم المنتجات السلعية.

- يتم تعريف رضا المستفيدين على أنه "مستوى مشاعر الفرد الناتج عن مقارنة الأداء المتصور وتوقعاته

1".

- يعرف أيضا بأنه "شعور المريض بالراحة والقبول من إجمالي الخدمات التي تلقاها منذ إقامته فيها

المؤسسة الصحية وتشمل الخدمات الطبية والتمريضية".²

- عرّفها زيتامل Zeithaml بأنها "اتفاق بين مخرجات الخدمة والتوقعات منها"³.

¹ محمد فريد الصحن، قراءات في إدارة التسويق، الدار الجامعية، الاسكندرية، مصر، 2003، ص: 71.

² حبيب محمد، باسل أنور أسعد، قياس مستوى جودة الخدمات الصحية المقدمة في المراكز الصحية في محافظة الاندقية من وجهة نظر المستفيدين منها - دراسة ميدانية لمراكز إشراف الشامية، مجلة جامعة تشرين للدراسات والبحوث العلمية، سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد 36، سوريا، العدد (5)، 2014، ص: 202.

³ نظام موسى سويدان، تقييم تأثير تطبيق إدارة الجودة الشاملة في تحقيق رضا الزبون والمحافظة عليه، مجلة جامعة الازهر بغزة، سلسلة العلوم الانسانية، المجلد 13، فلسطين، العدد A (1)، 2011، ص: 663.

الفصل الثاني : رضا المستفيد الصحي

- كتعريف شامل يمكن القول إن رضا المستفيد هو " شعور وشعور نفسي يعبران عن الفرق بين أداء الخدمة المتصورة وتوقعات المستفيدين " .

الفرع الثاني : أهمية المستفيد الصحي

- يحتل رضا المستفيد أهمية كبيرة في سياسة أي منظمة ، وهو المعيار الأكثر تقييماً لأدائها، خاصة عندما تكون المنظمة موجهة نحو تحقيق الجودة ، ويتم إبراز أهمية رضا المستفيدين على أنها المقاييس الأكثر أهمية لجودة الخدمة حيث أنه يساعد المنظمة على تطوير مؤشرات لتقييم الأداء وتحسينه للأفضل من خلال¹ :
- اعادة النظر في السياسات المعمول بها والغاء تلك التي تؤثر في رضا المستفيد .
- وضع دليل لتخطيط الموارد وتسخيرها لخدمة المستفيد وطموحاته ، في ضوء آرائه ، والتي تعتبر عن ردود فعل سلبية.
- الكشف عن مستوى أداء العاملين في المؤسسة ومدى حاجتهم إلى برامج تدريبية في المستقبل.
- كما يمثل رضا المستفيد رد فعل سلبي للمنظمة فيما يتعلق بالخدمة المقدمة له مما يؤدي بالمنظمة إلى تطوير وتحسين خدماتها.

المطلب الثاني : خصائص رضا المستفيد الصحي

يتميز الرضا بعدة خصائص تميزه عن غيره، وتتمثل فيما يلي² :

الرضا الذاتي :

إن الذاتية تخص نظرة الزبون، وهي الوحيدة التي يمكن أخذها بعين الاعتبار فيما يخص موضوع الرضا، فالزبون لا يحكم على جودة الخدمة بواقعية وموضوعية، فهو يحكم على جودة الخدمة من خلال ما

¹-حسين وليد ،حسين عباس، أحمد عبد محمود الجناحي، إدارة علاقات الزبون، الطبعة الاولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الاردن،

2017 ، ص : 143 - 142 .

² Vue, Ray, op.cit, p: 24-30. [the 01/06/2021](#). at 14:55.

الفصل الثاني : رضا المستفيد الصحي

يتوقعه من الخدمة، وعليه، فإن الزبون الذي يرى بأن الخدمة المقدمة أحسن من الخدمات المنافسة، يراها زبون آخر بأنها أقل جودة من الخدمات الموجودة في السوق. ومن هنا تظهر أهمية الانتقال من النظرة الداخلية التي تركز على (الجودة-المطابقة)، إلى النظرة الخارجية التي تعتمد على (الجودة - الرضا). ومن ثم، فإن المؤسسة يجب أن لا تقدم خدمات وفق مواصفات ومعايير محددة وإنما تنتج وفق ما يتوقعه ويحتاجه الزبون.

إن الخاصية الذاتية للرضا تجعل العناصر المعنوية للخدمة ملموسة، ما ينتج عنه ضرورة وجود عناصر مادية خاصة بالأنشطة الخدمية، حتى نجعل جودة الخدمة مرئية، وذلك من أجل إظهار الرضا الخفي لدى العميل.

الرضا النسبي :

إن التوقع هو الذي يحدد نسبية الرضا بالنسبة للعميل، ففي حالة زبونين يستعملان نفس الخدمة في نفس الشروط يمكن أن يكون رأيهما حولها مختلف تماما لأن توقعاتهما الأساسية نحو الخدمة مختلفة، فالمهم ليس أن تكون الأحسن، ولكن يجب أن تكون الأكثر توافق مع توقعات الزبائن، وهذا ما يفسر أن الخدمات الأحسن ليست هي الأكثر مبيعا. من هنا يمكن أن نفهم بشكل أفضل الدور المهم لتقسيم السوق في مجال التسويق، وذلك بهدف تحديد التوقعات المتجانسة من أجل تقديم الخدمات تتوافق مع هذه التوقعات.

الرضا التطوري :

خاصية التطور بالنسبة للرضا يرتبط بالتطور بالمستوى التوقع من جهة، مستوى الأداء المدرك من جهة أخرى، فمع مرور الزمن يمكن لتوقعات الزبون أن تعرف تطورا نتيجة لظهور خدمات جديدة أو تطور المعايير الخاصة بالخدمات المقدمة، وذلك بسبب زيادة المنافسة، ونفس الشيء بالنسبة لإدراك الزبون لجودة الخدمة الذي يمكن أن يعرف هو أيضا تطورا خلال عملية تقديم الخدمة، إن قياس رضا الزبون أصبح يتبع نظام يتوافق مع هذه التطورات.

الفصل الثاني : رضا المستفيد الصحي

المطلب الثالث : قياس رضا المستفيد الصحي

يعد قياس رضا العملاء جانباً مهماً جداً في تشغيل أي عمل ، خاصة في ظروف السوق المتغيرة، و يمكن توفير المعلومات الأكثر قيمة للأعمال التجارية بشكل خاص من قبل العملاء غير الراضين بشكل خاص، يمكن أن تساعد معلومات رضا العملاء (الإيجابية والسلبية) في توجيه المؤسسة في حل المشكلات المتعلقة بتلبية متطلبات العملاء ، يمكن أن يساعد أيضاً المنظمة على فهم والاستجابة لتوقعات العملاء أو القضايا المتعلقة بتصور العميل للمنتج أو المنظمة التي تم تسليمها ، وبالتالي تحسين رضا العملاء .

الفرع الاول : الغرض من قياس رضا المستفيد¹

- 0 تحديد المعايير التي تلعب دوراً رئيسياً في تقييم المنتج أو الخدمة من قبل العملاء ؛
 - 0 البحث في تصور المنتج أو الخدمة من قبل العملاء؛
 - 0 تقييم مدى إرضاء توقعات العملاء من حيث المنتج أو الخدمة؛
 - 0 السعي لتحقيق مستوى رضا العملاء بالتعاون مع الشركة؛
 - 0 مقارنة مستوى رضا العملاء بالمنتجات التنافسية؛
 - 0 فهم العوامل الرئيسية لرضا العملاء والتي تؤثر سلباً وإيجاباً على مستوى الرضا؛
 - 0 تحديد توقعات العملاء المتعلقة بسمات المنتج أو الخدمة؛
 - 0 تحديد أهم عناصر خدمة العملاء؛
 - 0 تحديد درجة أهمية العوامل الفردية المؤثرة في خدمة العملاء؛
 - 0 كل قياس يخضع لخطأ تقدير لأنه من الصعب للغاية قياس الاستجابة العاطفية، لذلك ، من المهم جداً معرفة جميع القدرات والقيود قبل اتخاذ قرار بشأن اختيار طريقة معينة؛
 - 0 الشركات التي تستكشف مستوى رضا العملاء عن الخدمات ؛
 - 0 تطبيق جميع الأساليب والإجراءات، يعتمد اختيار الأساليب على خصوصيتها؛
- الفرع الثاني: أسباب الإهتمام بقياس رضا المستفيد الصحي :

بين Asadi و tamburini أن رضا المرضى يشير إلى مدى إدراك الفرد بالمقارنة مع ما لديه من توقعات.² ويرى Newman Williams أن توقعات المريض حول الرعاية الصحية تعد المسبب الرئيسي

¹ - Badanie satysfakcji Klientów [on-line] Syntheos. New Market Researches. 2011 [cited: 03.05.2021].

Retrieved from: <http://syntetos.pl/index.php/pl/badanie-satysfakcji-klientow>.

² - M.Asadilari, M.tamburini, D, Gray, 'patients, needs, satisfaction, and health related quality of life: towards a comprehensive model', Health and quality of life outcomes, vol 2, No32, (2004). Viewed in: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC471563/> the 11/05/2021 at 22h:42.

الفصل الثاني : رضا المستفيد الصحي

لرضائه.¹ كما يعتقد أن رضا المرضى يشير إلى أحكام النسبية الناجمة من التصورات مقارنة مع الحالة الصحية الحالية،² وقد حدد Calnan أن رضا المرضى تعتبر ظاهرة معقدة، وينتج عن التفاعل بين أهداف المرضى في حصول على الرعاية الصحية في كل حالة، وبين مستوى وطبيعة تجربتهم السابقة مع الخدمات الصحية والاجتماعية والإيديولوجية السياسية التي يستند عليها النظام الصحي في المستشفى.³ فرضا المريض يعبر عن موقف شخصي نحو تجربته مع المؤسسة الصحية التي يتعامل معها، وهو يتضمن كلا من الجوانب المعرفية والعاطفية المرتبطة بالتجارب السابقة.

ويؤكد Baker أن هناك اهتمام متزايد نحو موضوع رضا المرضى ويعتبر واحدا من المؤشرات الأساسية لقياس جودة الرعاية الصحية.⁴ ويؤكد Radwan وآخرون أيضا أن تقييمات المرضى تساعد الكادر التمريضي على التعلم تجاه انجازاتهم الناجحة منها والفاشلة، وتقييم أنفسهم للإستجابة أكثر لحاجات ومتطلبات المرضى.⁵ ويبين Fitzpatrick أن هناك ثلاثة أسباب رئيسية للاهتمام برضا المرضى من قبل الكوادر التمريضية، وهي:⁶

- أن هناك أدلة مقنعة أن الرضا يعتبر مقياسا مهم جدا، إذ أن مؤشر رضا المرضى يعبر عن جودة خدمة الرعاية الصحية المقدمة. وفي حالة عدم الرضا فإن المريض يقوم بتغيير مكان استلام الخدمة.

¹ S.Williams, S,newma, 'patient expectations: what do primary care patients want from the GP and how far does meeting expectations affect patient satisfaction', Family practice, Vol12, NO2,(1995),p:193-201.

² S.Wright, 'Health satisfaction ', a detailed test of the multiple discrepancies', Social indicators researche, vol17, (1985), p:299-313.

³ M. Calnan, 'Towards a conceptual framework of lay evaluation of health care, Social Science & Medicine, vol27, NO 9,(1988), p:927-933.

⁴ R.Baker, 'audit and standards in new general practice', British Medical Journal,vol303, (1991), p:332-334.

⁵ M. Radwan, I,Al -Eisaal-MUTAR,M,Al -terkit, "patients satisfaction with primary health care services at capital health region", Journal of family medicine",Vol3,(2005), Kuwait, Middle East.

⁶ R.Fitzpatrick,"Surveys of patien satisfaction,important general considerations", British Medical Journal, Vol302,(1991), p:887.

الفصل الثاني : رضا المستفيد الصحي

- أن رضا المرضى يعتبر مؤشر مهم ومفيد أخذ بالتزايد في تقييم الاتصالات والمعلومات المتداولة بين الطبيب والمريض وهو ما يعطي الثقة والطمأنينة للمريض.
 - يمكن استخدام التغذية العكسية الراجعة من المرضى بشكل نظامي للاختيار ما بين البدائل المتاحة لتوفير مستوى عال من جودة الرعاية الصحية المقدمة. وفي حالة عدم الرضا فإن المريض يقوم بتغيير مكان استلام الخدمة.
 - أن رضا المرضى يعتبر مؤشر مهم ومفيد أخذ بالتزايد في تقييم الاتصالات والمعلومات المتداولة بين الطبيب والمريض وهو ما يعطي الثقة والطمأنينة للمريض.
 - يمكن استخدام التغذية العكسية الراجعة من المرضى بشكل نظامي للاختيار ما بين البدائل المتاحة لتوفير مستوى عال من جودة الرعاية الصحية.
- ويحدد Litz Bowers أسباب الإهتمام بقياس رضا المرضى، فيما يلي :¹
- الاتجاه العام نحو الإهتمام وبشكل شمولي لاحتياجات ومتطلبات المرضى،
 - زيادة التكاليف التي تتحملها المؤسسات الصحية وبشكل مضطرد،
 - التركيز على تحسين نتائج الرعاية الصحية وإجراءاتها،
 - زيادة إمكانية وصول المريض للمعلومات عن حالته الصحية والخيارات المتاحة.

الفرع الثالث: نماذج قياس رضا المستفيد الصحي وأهم محدداته

على الرغم من تغير وإختلاف مستويات الرضا بين الزبائن إلا أنها تنشأ نتيجة توفر معايير ومواصفات يحددها الزبون وعلى المؤسسة أن تعمل على تحقيقها وتوفيرها في منتجاتها أو خدماتها وأسلوب تقديمها للزبون وأدائها الإجمالي بشكل عام، ولهذا الغرض اهتم عدة باحثين باقتراح وتحديد ودراسة عدة متغيرات وعناصر من شأنها أن تساهم في بناء رضا الزبائن.

¹ B. Lutz an B.Bowers, 'Patient-centered care: Understanding its interepretation and implementation In health care', scholarly inquiry for nursing practice, Vol,14, NO2,(2000),p:165.

أولاً: نماذج محددات رضا الزبون

توجد العديد من النماذج المشكلة لرضا الزبون، مشكلة بذلك محددات الرضا، فكانت أول هذه النماذج نموذج (1980،1980) المعروف بـ "عدم تأكد التوقعات" حيث أدمج كل من الأداء المدرك والتوقعات وعدم تأكد التوقعات، وبخلاف هذه المقاربة التي هيمنت على الدراسات حول الرضا إلى غاية الثمانينات، فإن العديد من الدراسات تشهد على تأثير المحددات العاطفية على الرضا، كما توجد عدة نماذج مقترحة أو معدلة تساعد في تشكيل محددات رضا الزبون. مثل نموذج Crosby and Stephens (1987) ، K Zeithaml and Bitner (1994) Paeasuraman, Berry and Zeithaml (2001)، وسنستعرض بعض هذه النماذج، وذلك بهدف الإطلاع على طبيعة هذه المتغيرات ومدى فعاليتها ودورها لأخذها بعين الاعتبار في نموذج الدراسة.

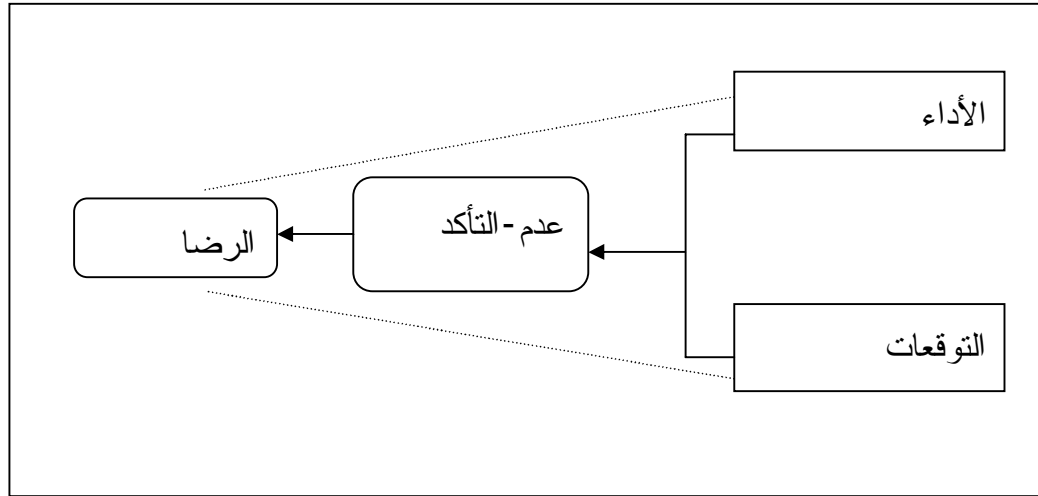
النموذج المعرفي : (القاعدي، الموسع): عرف هذا النموذج شكلين، هما :

أ- النموذج المعرفي القاعدي : حسب (Oliver،1980) فإن الرضا هو نتيجة التوقعات السابقة وأيضا الفرق بين أداء المنتج والتوقعات، إن نموذج عدم التأكد المقترح من طرف نفس الباحث يسلّم بأن الرضا هو نتيجة مقارنة بين التوقعات السابقة والأداء المدرج للمنتج أو الخدمة، هذا النموذج ينطوي على ثلاثة مضامين أساسية، هي :

- 1- التوقعات السابقة للمستهلك ذات الصلة بالمنتج أو الخدمة،
- 2- الحكم المقدمة عن أداء المنتج أو الخدمة خلال تجربة الإستهلاك،
- 3- عدم التأكد (الإيجابي أو السلبي أو المحايد) للمنتج أو الخدمة خلال تجربة الإستهلاك.

وهذا ما يوضحه الشكل الموالي :

الشكل رقم (2-3): النموذج المعرفي القاعدي



Source : cited by J.Moutte, "la satisfaction du client dans la restauration traditionnelle de luxe : une perspective consommateur, faculté d'economie appliquée au CEROG ;(IAE d'aix-en-provence)-Université AIX-MarseilleIII ,2003,p :9.

حسب هذا النموذج يشكل الزبائن توقعاتهم حول المنتج أو الخدمة قبل عملية الشراء و/أو الاستهلاك، ثم يلاحظ أداء هذه الأخيرة خلال استهلاكها (حكم مأخوذ حول الأداء)، فيقارن الأداء المدرك مع التوقعات التي كان ينتظرها. وفي الأخير يتشكل لدى الزبون إدراك "تأكيد أو إبطال التوقعات"، (استكشاف أحسن من/أقل من). علما أن التأكيد أو الإبطال يمكن أن تكون له نتائج مختلفة، فيكون عدم الرضا عندما يكون الأداء المدرك دون التوقعات، وفي الحالة العكسية ينجم عنه الرضا. أما عندما الأداء المدرك يساوي التوقعات ينجم عنه عدم الاكتراث.

غير أنه وجد العديد من الباحثين الذين انتقصوا استعمال التوقعات فقط كمعيار للمقارنة، واقتروا متغيرات أخرى كالرغبات أو معايير ترتكز على المعاملات التجارية والمنتجات أو القيم أو المثالية.¹

¹ G.shelly, S,K,Lakhwinder, 'costumer satisfationn its antecedents and linkage between employee satisfaction and customer satisfaction, Asian journal of business and management sciences, VOL, 1, NO.120 ,p:11.

الفصل الثاني : رضا المستفيد الصحي

ب- النموذج المعرفي الموسع : (عدم التأكد كمتغير وسيط)

لقد أكدت العديد من الدراسات الأثر المباشر للتوقعات و/أو الأداء المدرك على الرضا (وهذا ما تشير إليه الخطوط المتقطعة للشكل السابق). فبالنسبة للتوقعات، فقد بيّنت بعض الدراسات بأنه كلما زادت التوقعات كلما زاد الرضا (أي بمعنى أن هناك علاقة خطية موجبة)، بينما بين بعض الباحثين الأثر السلبي لالمباشر للتوقعات على الرضا. كما أن بعض الدراسات لم تستبعد بأن 'عدم التأكد' يمكن أن تشترك مع التوقعات والأداء لتفسير الرضا وذلك من خلال أن هناك أثر غير مباشر عن طريق "عدم التأكد" وأثر مباشر للتوقعات على الرضا.¹

ثانياً: المحددات العاطفية والرضا

قام الباحث westbrook في سنة (1980) بالإشارة إلى النقص الذي تميز به نموذج "إبطال أو تأكيد التوقعات" (النموذج المعرفي) كونه يفتقر إلى الخاصية الشعورية التي من شأنها التأثير على رضا الزبون. لهذا السبب قام الباحث بإدماج بعض المتغيرات ذات طبيعة شعورية خلال الدراسة التي قام بها حول السيارات والأحذية الرياضية. تكونت هذه المتغيرات من المزاج، تفاؤل/تشاؤم، الرضا اتجاه الحياة، استياء (عدم الرضا) معمم، استعملت هذه المتغيرات لتوسيع القدرة التفسيرية للنماذج المشككة للرضا. وقد خلصت هذه الدراسة إلى أن المتغيرات الشعورية التي تم قياسها تتغير على حسب نوع المنتج المحلل (مثلاً: هناك بعض المتغيرات الشعورية التي أثرت على الرضا بالسيارات بينما الأحذية الرياضية فقط نموذج 'إبطال أو تأكيد' الذي أثر فيها). وبذلك ثبتت عملياً الفرضية التي تشير بأن إدماج الإستجابات العاطفية تسمح بتحسين القدرة التفسيرية لمتغير الرضا، وأن الإستجابات العاطفية تكتسب عن طريق استهلاك المنتج أو الخدمة.²

¹ R. A. Westbrook, R.L.Oliver, 'the Dimensionality of consumption emotion patterns and consumer satisfaction', journal of consumer research, VOL, 18;NO;1;(1991);p:86.

² Ibid.

الفصل الثاني : رضا المستفيد الصحي

نموذج المؤشر الأمريكي لرضا الزبون :

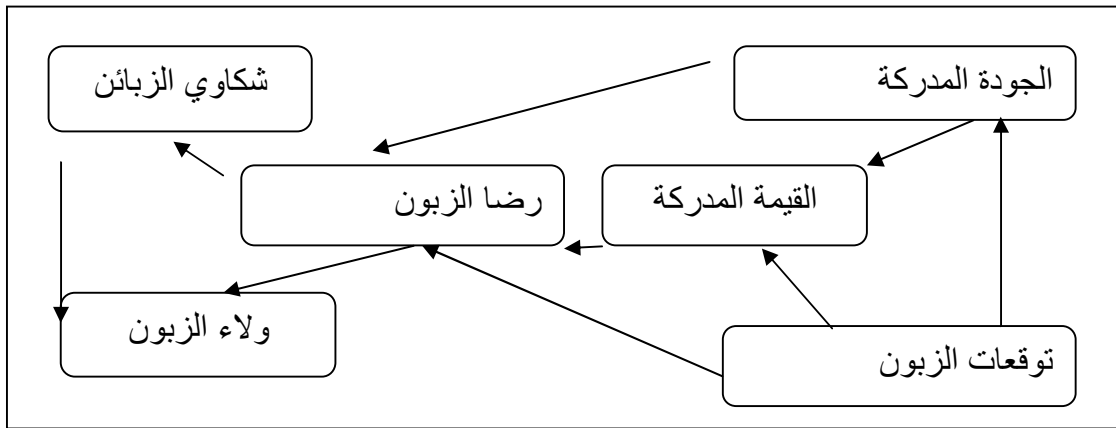
يعتبر النموذج الأمريكي لرضا الزبون أن الرضا يكون نتيجة لثلاث عناصر هي: الجودة المدركة،

التوقعات

والقيمة المدركة،¹ ويفترض هذا النموذج أن الرضا هو عملية مرحلية إلى تحقيق الولاء.² غير أن التكرار

الشرائي لعلامة تجارية يمكن اعتباره ولاء بحكم العادة. ويمكن توضيح هذا النموذج من خلال الشكل

الموالي: الشكل رقم الشكل(4-2) : نموذج المؤشر الأمريكي لرضا الزبون (ACSI)



Source : C. Jaesung &B.Everitt, Bryant, "the American customer satisfaction index',journal of marketing, VOL,60;p8.

¹ T.Vavra,improving your measurement of costumer satisfaction, Quality press, NEW York ,1997, p:24-25.

² Ibid.

الفصل الثاني : رضا المستفيد الصحي

الفرع الثاني : مؤشرات تكنولوجيا المعلومات والرقمنة

- يشهد العالم توجهات وتحولات في مجال المعرفة والتكنولوجيا وذلك بالاعتماد على مؤشرات من أهمها ¹:
- الاعتماد على الأيدي العاملة الكفوة والمتخصصة، حيث أصبح الطلب يشهد ارتفاعا على الأيدي العاملة المؤهلة باعتبارها أحد أهم المعايير نحو التوجه لاقتصاد المعرفة والتكنولوجيا.
 - التركيز على إنتاج الخدمات أكثر من السلع، فمثلا يمثل الاقتصاد الأمريكي 70% بالمائة من قطاع الخدمات تزداد سنويا بنسبة بالمائة.
 - زيادة نسبة مستخدمي الحاسوب في عملهم أي زيادة استخدام التكنولوجيا والمعلومات كأداة مهمة في العمل
 - زيادة نسبة مستخدمي الحاسوب في عملهم أي زيادة استخدام التكنولوجيا والمعلومات كأداة مهمة في العمل
 - ظهور قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصال كقطاع إنتاجي خدمي مهم، فبالإضافة إلى تقسيم النشاط الاقتصادي إلى ثلاثة قطاعات : الزراعة، الصناعة والخدمات، أضاف علماء الاقتصاد قطاعا رابعا وهو : و قطاع المعلومات.
 - تزايد دور وأهمية المعرفة والتكنولوجيا في فعالية الإنتاج والخدمات.

الفرع الثالث : الأهداف الإستراتيجية لتطور تكنولوجيا المعلومات والرقمنة

- لتكنولوجيا المعلومات والرقمنة فوائد عديدة يمكن أن تحققها سواء للقطاع الحكومي أو الخاص على مختلف المجالات و أقسام المؤسسة، وهي تهدف إلى ²:
- خفض تكاليف الإنتاج وإزالة أثر الميزة التنافسية الناجمة عن اقتصاديات الحجم.
 - زيادة سرعة الاتصال وكفاءته وخفض تكاليفه.
 - توفير المعلومة الدقيقة والمتجددة وذلك قصد اتخاذ القرارات الصائبة.

¹ عيسى أمال، هواري معراج، "تطور تكنولوجيا المعلومات في تحسين قدرات المؤسسة الاقتصادية الجزائرية"، الملتقى الوطني الأول حول : "المؤسسة الاقتصادية الجزائرية وتحديات المناخ الاقتصادي الجديد"، 22 / 23 أبريل 2003، ص: 108 - 109.

² براهيم بختي، "صناعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وعلاقتها بتنمية وتطوير الأداء"، المؤتمر العلمي الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، اطلع عليه من خلال:

<https://dspace.univ-ouargla.dz/jspui/handle/123456789/3074> يوم 2021/05/17.

الفصل الثاني : رضا المستفيد الصحي

- تبسيط إجراءات وعمليات المؤسسة وجعلها أكثر وضوحا وفعالية.
- الشفافية وتقليل التزوير ووقوع الأخطاء.
- توفير وتقديم خدمات أكثر وأفضل للعمال وبالتالي تنظيم أحسن.
- استغلال الوقت بطريقة أفضل وحسن استغلال الموارد والمخزون.

الفرع الرابع : تعزيز الميزة التنافسية باستخدام إستراتيجيات تكنولوجيا المعلومات والرقمنة

توجد العديد من عناصر الميزة التنافسية يمكن أن تحققها إستراتيجيات تكنولوجيا المعلومات، مثل تعزيز الكفاءة التشغيلية، وجودة الخدمات وتعزيز القدرة على الابتكار وتطوير المعرفة، والتعلم والمشاركة وتحسين العمليات وتخفيض التكلفة وكسر حواجز الوقت، وزيادة الإنتاجية وإيجاد فرص جديدة، وتقليل الوقت المستغرق في تسويق المنتج وتطوير سلسلة الخدمة.¹ تتطلب هذه التكنولوجيا إتجاهات جديدة تعتمد على محركات و دوافع أهمها، التنافس في أجواء الإقتصاد الجديد، تحرير الأسواق و تطوير البنى التحتية، تطوير مستوى التسويق و خفض التعريفات، و تنظيم قوانين التبادل المالي عبر الشبكات زيادة الخدمات للمحافظة على وفاء الزبائن، تطوير الموارد البشرية الماهرة.

المطلب الثاني : تكنولوجيا المعلومات والرقمنة وتأثيرها على تحقيق رضا المستفيدين الصحيين

تهدف المؤسسات من خلال استخدامها لتكنولوجيا المعلومات والرقمنة إلى تحسين جودة خدماتها من اجل كسب الزبون وتحقيق أعلى المستويات من الرضا لديه.

تأثير تكنولوجيا المعلومات والرقمنة على المؤسسة الخدمية قد ساهمت في التأثير على المؤسسات من عدة جوانب أهمها ²:

- زيادة السرعة في إنجاز مختلف الوظائف على مختلف مستويات المؤسسة؛
- تقليل التكاليف اللازمة لأداء العمل؛

¹ فالج عبد القادر الحوري، إستراتيجيات تكنولوجيا المعلومات ودورها في تعزيز الميزة التنافسية، أطروحة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على درجة دكتوراه في إدارة الأعمال، كلية الدراسات الإدارية والمالية العليا، جامعة عمان العربية، 2004 ، ص: 72.

² Michael E.Porter, Strategy and the Internet, Harverd business Review, Paris march2001, p:70.

الفصل الثاني : رضا المستفيد الصحي

- تحسين وزيادة الجودة والنوعية في تصميم وتنفيذ وتقديم الخدمة؛زيادة الكفاءة والفعالية من خلال التنسيق بين الأعمال المطلوبة بالطريقة الصحيحة، بحيث كل مقدم خدمة يعرف ماله وما عليه من التزامات؛
- إعادة توزيع الأعمال تنظيمياً ومكانياً حيث يمكن إنجاز الكثير من الخدمات دون الحاجة للحضور إلى مكان العمل وهذا ما يعرف بإدارة العمل إلكترونياً؛
- جعل ساعات العمل أكثر مرونة وزيادة تأهيل العاملين من خلال التمكن من المعدات والأجهزة الالكترونية؛
- تقليل الأعباء الوظيفية الروتينية الملقاة على عاتق المدراء مما يتيح لهم استغلال هذا الوقت في التخطيط الاستراتيجي ورسم السياسات العامة للمؤسسة مما يساهم في رفع كفاءة وفعالية الإدارة العليا.

المطلب الثالث : دور تكنولوجيا المعلومات والرقمنة في تحقيق رضا المستفيد الصحي

تعتبر جودة الخدمة إحدى أهم الحلول التي تعتمد عليها المؤسسة في الحصول على الزبائن والحفاظ عليهم، فالاهتمام المتزايد بتحسين الجودة وانتاج الخدمات وفقاً لطلبات وحاجات الزبائن والاداء الجيد لمختلف وظائف المؤسسة (الانتاجية، المالية، التسويقية) ونتيجة الاستغلال الامثل لمواردها واصولها البشرية والتكنولوجية، يؤدي الى تحقيق اكبر مستوى من الرضا، فالزبون الذي يشعر بالرضا والاشباع والولاء هو الذي يبق ي المؤسسة متواجدة في السوق ويدعمها، من خلال وفائه تجاه خدماتها واقتنائها بصفة مستمرة، ولهذا وجب على المؤسسات المصرفية العمل على الابداع لكي تحسن من جودة خدماتها وتحقيق رضا زبائنهم، ويمكن تحقيق هذا من خلال استغلال وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال التي توفر لها ماييلي¹:

- **تقديم الخدمات الحرة:** بواسطة تكنولوجيا المعلومات والاتصال يستطيع الزبون تنفيذ الخدمة بنفسه مباشرة دون اللجوء الى المكان المادي للمؤسسة، او الاستعانة بشخص معينين، ومثال ذلك اللجوء الى الانترنت ودخول موقع المؤسسة والبحث عن استفسارات او طلب خدمة معينة؛
- **القضاء على زمن الانتظار وضباب الوقت :** يتيح اسخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال من قبل المؤسسة والزبائن خلق التفاعل بطريقة مباشرة، وبالتالي كسب الوقت من خلال تلبية المؤسسة لطلبات عدد كبير من الزبائن في وقت واحد من جهة، ومن جهة اخرى تجنب الزبون مشقة الانتقال من مكان الى اخر، وبالتالي ربح الوقت والقضاء على زمن الانتظار؛

¹ شوقي شادلي، اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على درجة ماجستير ، جامعة قاصدي مرباح، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة ورقلة، 2008 ،ص:133.

الفصل الثاني : رضا المستفيد الصحي

- القضاء على المركزية : يؤدي استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال الى القضاء على المركزية والبقاء في مكان ثابت وتفادي التنقلات والطوابير وغيرها من الامور التي يستاء منها الزبون والتي تزيد من احتمال تركه واستغائه عن خدمات المؤسسة؛
 - تطوير خدمات الإستعلام عن بعد للزبائن : بفضل الوسائل الرقمية يمكن للمؤسسة متابعة زبائنها عن بعد من اجل معرفة ارائهم حول خدماتها، ويكون هذا عن طريق ارسال رسائل عبر البريد الالكتروني او عبر الهاتف...الخ، وكل هذا لتشعر الزبون انه محل اهتمامها وبالتالي كسب رضاه عنها.
- هذه المزايا تساعد المؤسسة على بناء علاقات وطيدة بالزبائن، ولهذا يجب على المؤسسات المصرفية استغلالها كنقطة تجعلها متميزة عن باقي المنافسين الأمر الذي يحفز على التعامل معها وتفضيل خدماتها.

خلاصة الفصل:

من خلال ما تضمنه هذا الفصل نجد ان رضا المستفيد من الخدمة احد اهم المعايير للحكم على نشاط المنظمات ،لذلك فهي تسعى للعمل على زيادة درجة الرضا .

ويعتبر المستفيد من الخدمة أحد العناصر التي نشأت من أجلها المنظمة، لذلك فإن المنظمات دوما في منافسة لكسب أكبر عدد من المستفيدين والعمل بأقصى جهد لارضائهم، ولقياس رضا المستفيد يتم الاعتماد على جمع المعلومات الخاصة به والتي يتم الحصول عليها من خلال أساليب متعددة ، كما أن الرضا يتغير وفق بيئة المنظمة، لذا عليها أن تكون دوما على استعداد للاستجابة لاي تغيرات قد تحدث، وذلك من خلال التحسين في خدماتها الصحية، واستخدام الوسائل الحديثة وتدعيمها بممارسات إدارية وذلك لغرض كسب ورفع مستوى رضا المستفيدين من خدماتها الصحي .

الفصل الثالث:

دراسة حالة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي
للعمال غير الاجراء وكالة - تلمسان -

تمهيد:

بعد التطرق للجانب النظري العام لهذه الدراسة من خلال الفصلين الأول و الثاني سنحاول من خلال هذا

الفصل تحديد دور رقمنة الضمان الاجتماعي على رضا المستفيد الصحي- دراسة حالة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال غير الاجراء وكالة تلمسان - لتحديد متطلبات تفعيله في المستقبل، حيث تأتي أهمية هذا الفصل التطبيقي الذي يهدف إلى الربط بين الدراسة النظرية و الواقع العلمي في الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي في الجزائر.

✓ من اجل الالمام اكثر بالدراسة الميدانية قمنا بتقسيم هذا الفصل الى ثلاثة مباحث :

المبحث الاول : لمحة عن الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال غير الاجراء .

المبحث الثاني : الاطار المنهجي للدراسة .

المبحث الثالث : عرض ومناقشة النتائج .

المبحث الأول: لمحة عن الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال غير الاجراء وكالة تلمسان

سننظر في هذا المبحث إلى تقديم الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال غير الاجراء تلمسان، و سوف نعرف في المطلب الأول الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال غير الاجراء تلمسان و في المطلب الثاني مهام وأهداف الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال غير الاجراء تلمسان، ويليه في الأخير في المطلب الثالث دراسة الهيكل التنظيمي للصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال غير الاجراء تلمسان.

المطلب الاول : تعريف الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال غير الاجراء تلمسان

الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال غير الاجراء "وكالة تلمسان" هو مؤسسة تنظيمية إدارية ذات طبيعة خاصة، تعمل على تأمين الفئة غير مدفوعة الأجر في الدولة، أي جميع العمال الذين يمارسون أنشطة مهنية غير مدفوعة الأجر في إطار تشريعات العمل في المنظمة (المهن الخاضعة للقيود في السجل التجاري) في ولاية تلمسان والتي تعني:

- الصناعيون، الحرفيون، التجار، الفلاحون وأصحاب المهن الحرة (محامون، محاسبون، صيادلة، أطباء وغيرهم .
- السائقون على اختلاف أنواعهم (قطاع خاص) .
- أصحاب المؤسسات الخاصة (SARL, EURL) .
- وأي شخص يمارس نشاط آخر مسجلا في السجل التجاري .

المطلب الثاني :مهام و أهداف الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال غير الاجراء

- CASNOS تلمسان -

المهام :

- مركزية المعلومات في خدمة واحدة قادرة على ضمان موثوقية المعلومات واتساقها،

الفصل الثالث : دراسة حالة في الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال غير الاجراء تلمسان

- تحسين استقبال حاملي وثائق التأمين وبالتالي الحد من "المجيء والذهاب" الغير الضروري في كثير من الأحيان للأعضاء في مختلف خدمات CASNOS (الجمع ، الخدمات)

-تسيير و تنظيم المراقبة الطبية لكل التعويضات ,

-تحسين مكاسب الإنتاجية الناتجة عن تآزر الهياكل.

- تشغيل استحقاقات التأمين الإجتماعي الطبيعي والمالي للعمال غير الأجراء على مستوى الدولة .

- استلام وتسوية ملفات المتقاعدين لدفع إعانات التقاعد والمعاشات للأشخاص المعنيين .

- ضمان تحصيل الإشتراكات ،المراقبة و المتابعة القضائية عند الاقتضاء .

- تقديم الوثائق اللازمة للأشخاص المعنيين (المؤمنين) لإثبات وضعيتهم اتجاه الالتزامات وتسويتها تحديث

(Mis à jour)وعلى الأشخاص غير المنتسبين إثبات عدم انتساب بشهادات عدم الانتساب (attestation

.. (de non affiliation

- إجراء وتنظيم المتابعة الطبية لجميع التعويضات .

- ترقيم ملفات أصحاب الجهات المعنية على مستوى الدولة .

- جمع الإشتراكات السنوية من المنتسبين، ثم إعادة استخدامها في تمويل الأداءات التالية :

-التأمين الصحي بكل أشكاله

- .تأمين الأمومة

-تكاليف الحمامات والعلاجات الحرارية والمعدات الطبية (أجهزة)

الأهداف :

- تسجيل الأعضاء الجدد ومتابعة أوضاعهم حتى انتهاء الحقوق,

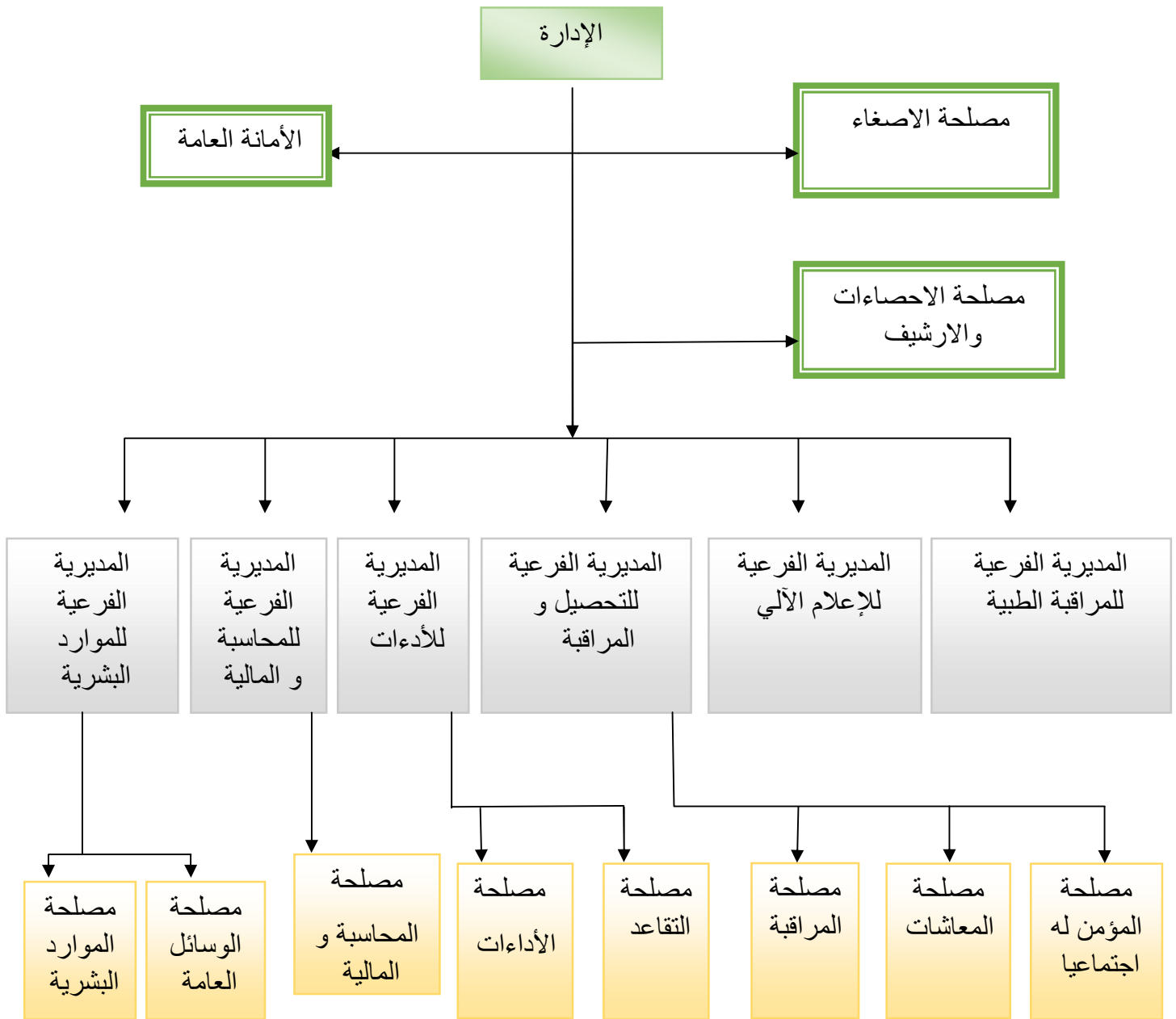
- استلام الملفات وإصدار وتحديث بطاقة الشفاء و تحديث المستندات العائلية والإدارية,

الفصل الثالث : دراسة حالة في الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال غير الاجراء تلمسان

- تجديد مستندات ملفات التقاعد والعجز (ملف الاحوال المدنية الكترونيا).

المطلب الثالث: دراسة الهيكل التنظيمي لصندوق الضمان الاجتماعي للعمال غير الاجراء بتلمسان

الشكل رقم (3-1): الهيكل التنظيمي لصندوق الضمان الاجتماعي للعمال غير (casnos) الاجراء وكالة تلمسان .



المصدر : من اعداد الطالبة اعتمادا على معطيات المؤسسة .

رئيس الوكالة:

تقع مهام رئيس الوكالة على عاتقه بصفته مديرا، تم تفويض السلطة له بإعطائه كافة الصلاحيات لاتخاذ القرارات المناسبة المتعلقة بالصندوق، وذلك في حدود الأطر التنظيمية والقانونية المعالجة. ولذلك فهو مسؤول عن:

- التأكد من متابعة كافة مهام الصندوق والمصادقة على كافة الوثائق والبيانات وكل وثيقة رسمية لمختلف وحدات الدولة المختلفة.
- مراقبة أنشطة وعمليات الصندوق .
- تقديم التقارير وتمثيل الصندوق في المناسبات والمنظمات الرسمية .
- ممارسة السلطة السلمية على جميع المستخدمين.

مصلحة الأمانة العامة

- تعيين من طرف المدير .
- تقوم بالاستقبال .
- تحفظ أسرار الوكالة والمدير .
- تضبط المواعيد وتحفظ كل ما هو صادر و وارد لبريد الوكالة. سواء من المديرية العامة أو من الوحدات وإلى أي هيئة أخرى لها علاقة مع الوكالة.

المديرية الفرعية للموارد البشرية :

- هي مصلحة تكمن مهامها في العلاقات بين الإدارة والعمال أي تقوم بالمهام التي تخص العمال بصفة مباشرة من توظيف العمال حتى تتابع ملفه وحضوره الدائم إلى مكان العمل كما تتابع أخطاءه ومعاقبته على ذلك وتتابع العطل سواء كانت سنوية أو استثنائية، كما تتابع مكافئته حسب السلم التدريجي للنظام المعمول به في

الفصل الثالث : دراسة حالة في الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال غير الاجراء تلمسان

الوكالة. حيث تقوم أيضا بإعداد بطاقات الدخول والخروج وإعداد كشف الرواتب للعمال بعد الخصم والتزليل وإحصاء الغيابات والتأخرات.

المديرية الفرعية الأداءات (التعويضات) :

يتمثل دور هذه المصلحة في التكفل بكل حقوق المؤمن من اداءات عينية كانت أو نقدية وهي تنقسم إلى ثلاثة فروع ولكل فرع مهامه الخاصة نذكر منها على النحو التالي:

— التعويضات (مصلحة الضمان الإجتماعي): يتمثل دورها في استقبال الوصفات الطبية وتقديم وصل إيداع المنخرطين، وبعد ذلك يقوم الأعوان بمراقبة كل الوصفات الطبية المودعة وتحويلها بعد ذلك إلى مصلحة المحاسبة وهي تتكفل أيضا باستقبال ملفات منحة الوفاة .

مصلحة التقاعد: تتكفل بشريحة المتقاعدين أو ذو الحقوق، حيث يقوم المكلف ذه المصلحة باستقبال ملفات المنخرطين الذي يريدون الاستفادة من منحة التقاعد وتحويلها إلى مصلحة التقاعد الوكالة الجهوية للنظر فيها وتقوم هذه المصلحة سنويا بإرسال استدعاءات للمنخرطين من أجل تحديد ملف التقاعد .

المديرية الفرعية للمراقبة الطبية: تتكون هذه المصلحة من طبيبين وأمينة الطبيب هذه الأخيرة تتكفل باستقبال كل الملفات الطبية المودعة من طرف المنخرطين وتحويلها إلى الطبيب لغرض مراقبتها واتخاذ القرار بقبول أو رفض الملف الطبي المودع من طرف المريض الغير الأجير. كذلك يقوم الطبيب بعملية فحص ومراقبة طبية للمر الفصل الأول عموميات حول المؤسسة 8 المنخرطين الذين يدعون ملفات طلب الاستفادة من تعويض كلي (100%) بالنسبة للمصابين بأمراض مزمنة أو الحصول على عتاد طبي.

المديرية الفرعية الاعلام الالي :

تضم هذه المصلحة رئيس مصلحة الإعلام الآلي والمدير الفرعي له فهم اختصاصيون في الشبكة يحرصون على السير الحسن لشبكة الإعلام الآلي للمؤسسة للقيام بالمراقبة التقنية للوسائل وتحديث البرامج المختلفة.هي

الفصل الثالث : دراسة حالة في الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال غير الاجراء تلمسان

مصلحة تتكلف بكل ما هو في الحاسوب واستقبال البريد الالكتروني من مختلف الإدارات والهيئات الإدارية، كذا القيام بمختلف العمليات المتعلقة بالإعلام الآلي (تقوم باقتناء الأجهزة الالكترونية وتثبيت البرامج) (logiciels des Installation)، الصيانة اليومية للأجهزة الالكترونية مع جمع ومعالجة المعلومات، الإشراف والمتابعة على حسن سير موقع الانترنت الخاص بالمؤسسة .

حيث وضع الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير دافعي الأموال خدمات رقمية جديدة في الخدمة ، من اجل تسهيل إجراءات الحصول على المدفوعات وتسهيل المشاركة دون عناء الانتقال إلى هياكل الصندوق، كما تم تضمين تسهيلات جديدة فيما يتعلق بتيسير الإجراءات الإدارية ، وذلك في إطار الاستراتيجية التي يتبناها الصندوق لتحسين خدماته من خلال تحديث أساليب إدارته لمواكبة التكنولوجيا ،

www.damancom.com.dz : هو منصة رقمية توفر للمؤمن عليه الخدمات التالية :

- طلب الانتساب عن بعد ،
- ترخيص وعاء الاشتراك عن بعد ،
- دفع الاشتراكات عن بعد ،
- طلب المستندات عن بعد ،
- حيث تم ايضا إعفاء غير الموظفين (المستفيدين) من تقديم نسخة من السجل التجاري، إعفاء العمال غير المأجورين من إبراز شهادة ميلاد المؤمن عليهم اجتماعياً أو أصحاب الحقوق أو شهادة عدم الانتساب إلى CNAS للاستفادة من الخدمات العينية على مستوى صندوق CASNOS ،
- إعفاء المؤمن عليه اجتماعياً (CASNOS) من الانتقال إلى مراكز الرقابة الطبية للضمان الاجتماعي للحصول على رأي طبي بشأن الأدوية الخاضعة لشروط خاصة ،
- إعفاء أبناء الشهداء وغير الأجر من إبراز شهادة ابن الشهيد للاستفادة من معاش أو منحة تقاعد،

- إعفاء أصحاب العيادات والصيدليات الخاصة الراغبين في التعاقد مع الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال غير المأجورين (CASNOS) من تقديم شهادة دفع الاشتراكات ونسخة من السجل التجاري ،

المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة الميدانية

سيتناول هذا المبحث وصفا مفصلا للإجراءات المنهجية المتبعة في تنفيذ هذه الدراسة، فبعد التعرف على المؤسسة محل الدراسة و جمع المعلومات النظرية عنها كان لازما إتباع منهج معين و الاعتماد على الطرق محددة لجمع المعطيات اللازمة ومباشرة تنظيمها و تحليلها و من تم تفسيرها للخروج بنتائج وهذا ما يتضمنه هذا المبحث.

المطلب الأول: منهج وحدود الدراسة

يتوقف تقديم أي علم من العلوم على وجود منهج محدود وواضح المعالم للبحث، يساعد في التوصل إلى معرفة منظمة بجوانب الواقع.

الفرع الاول : منهج الدراسة

إن طبيعة الموضوع هي التي تحدد لنا المنهج الذي يجب على الباحث تطبيقه و إتباعه، ومن خلال هذا المنطلق نرى بان المنهج المناسب لهذه الدراسة هو المنهج الوصفي التحليلي، وقد تم اختياره دون غيره لأنه يتناسب مع موضوع الدراسة وكذلك من أجل وصف وتحليل دور رقمنة الضمان الاجتماعي في رضا المستفيد الصحي .

الفرع الثاني :حدود الدراسة

تمحورت الدراسة على دراسة و تحليل دور رقمنة الضمان الاجتماعي في رضا المستفيد الصحي، وكانت الدراسة في الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال غير الاجراء بتلمسان.

تستلزم أي دراسة فترة زمنية لإجرائها، فيما يخص المجال الزمني لهذه الدراسة فهو يمتد من بداية السداسي الثاني للسنة الدراسية إلى غاية استكمال جميع بيانات و إقامة الدراسة عليها للوصول إلى نتائج و إجابات عن الفرضيات المطروحة للدراسة حيث استغرقت فترة الدراسة ثلاثة أشهر بالتقريب.

تم الاتصال الأولي بميدان الدراسة ألا و هو مصلحة الاعلام الالي بصندوق الوطني للضمان الاجتماعي(casnos) بتلمسان أين حصلنا على جميع المعلومات الخاصة بالصندوق، بعدها المرحلة الموالية كانت خاصة بإعداد استمارة الاستبيان الموجهة للمستفيدين في الصندوق و قد شملت المدة أسبوعين لصياغة الاستبيان في شكله النهائي، ثم وزعت الاستبيانات في ظرف واحد، في أواخر شهر جوان كانت عملية تفريغ و تحليل البيانات ومناقشتها للوصول للنتائج الدراسة.

المطلب الثاني : مجتمع وعينة الدراسة

الفرع الاول : مجتمع الدراسة

يقصد به المجموعة الكلية من المفردات أو العناصر التي يهتم بها الباحث وتعمم نتائجها عليها¹،وبالنسبة لهذه الدراسة فهي تتمحور حول دور رقمنة الضمان الاجتماعي في رضا المستفيد عن الخدمات المقدمة على مستوى مصلحة الضمان الاجتماعي للعمال غير الاجراء CASNOS ، وبذلك فإن الاستبيان الذي تم إعداده لأجل القيام بالعمل الميداني الخاص بهذا الموضوع هو موجه بشكل عام لمختلف المستفيدين عن الخدمات المقدمة على مستوى مصلحة الضمان الاجتماعي للعمال غير الاجراء CASNOS وكالة تلمسان.

الفرع الثاني : عينة الدراسة

أما فيما يخص عينة الدراسة فنظرا لظروف عودة الانتشار الجزئي للكوفيد 19 وتشديد الإجراءات الصحية بالمؤسسات والمكاتب العمومية والخاصة، فقد صعب الوصول إلى عينة واسعة من الأفراد

¹ حمزة محمد دودين ،التحليل الإحصائي المتقدم للبيانات باستخدام SPSS، الطبعة الأولى،دار المسيرة للنشر والتوزيع، الأردن، 2010،

الفصل الثالث : دراسة حالة في الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال غير الأجراء تلمسان

المعنيين بالدراسة (أفراد العينة)، فقد تم تطبيق أسلوب العينات العشوائية البسيطة من خلال تقديم الاستبيان إلى مجموعة من المستفيدين عن الخدمات المقدمة على مستوى مصلحة الضمان الاجتماعي للعمال غير الأجراء CASNOS. حيث تم جمع 92 إجابة من بين مجموع الاستمارات المرسلة، منها 12 ملغاة وغير صالحة للدراسة، وبذلك استقرت العينة المدروسة عند 80 شخص.

الجدول رقم (3-1): توزيع عينة الدراسة

عدد الاستبيانات	التوزيع	المسترجعة	الباقى
المجموع	92	80	12
النسب	100	86.96	13.04

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على الاستبيان (2021).

و قد تم اختيار أفراد العينة بشكل عشوائي، و توزيع قوائم الاستبيان بشكل شخصي مع تقديم بعض الإيضاحات في بعض الأحيان عن هدف الدراسة و طريقة الإجابة.

المطلب الثالث : أساليب جمع البيانات وأدوات التحليل الإحصائي

الفرع الأول : أساليب جمع البيانات

تعتبر عملية جمع البيانات من أهم الخطوات التي يقوم بها الباحث لدراسة ظاهرة معينة، و تعد من المراحل الأولى من مراحل إعداد البحوث، حيث يقوم الباحث فيها بجمع البيانات المتعلقة ببحثه. اعتمدت الدراسة على مجموعة من الأساليب والأدوات لجمع البيانات مجتمعة في:

1-2: الاستبيان

الاستبيان هو «أداة لفظية بسيطة الهدف منها معرفة اتجاه المستجوبين نحو موضوع معين»¹. و هو الأداة الأكثر استخداما في البحوث العلمية ويعتبر وسيلة لجمع البيانات من خلال احتوائها على مجموعة من الأسئلة والعبارات، و يعتبر انسب الأدوات استعمالا في دراسة العينات الكبيرة و المتوسطة.

وتعرف استمارة الاستبيان على أنها نموذج يضم مجموعة من الأسئلة توجه للأفراد من اجل الحصول على معلومات حول موضوع أو مشكلة البحث، ويتم توزيع الاستبيان إما عن طريق البريد أو المقابلة الشخصية². وقد تم إعداد الأسئلة انطلاقا من مشكلة البحث و الفرضيات المتعلقة بها بالإضافة إلى الجانب النظري، أيضا من خلال الاطلاع على مجموعة من الأبحاث و الدراسات السابقة المتعلقة بالموضوع أو مواضيع قريبة منه.

الجدول رقم (3-2): وصف فقرات الاستبيان

متغيرات الدراسة	الأبعاد المتمثلة لكل متغير	الفقرات
المتغير المستقل	تكنولوجيا المعلومات والاتصال	6
	الرقمنة	6
المتغير التابع	نوايا الشراء (intention)	3
	التجربة (expérience)	4
	التوقعات (attentes)	3

المصدر: من إعداد الطالبة.

¹ القاضي أمين، «الاتصال الداخلي في المؤسسة»، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة أم البواقي، المجلد 1، العدد 2، (2014)، ص: 61.

² أحمد دروم، بلقاسم العالي (2012)، «أثر الاتصال الداخلي على بناء القيم الثقافية في المؤسسة»، مجلة دفاتر اقتصادية، المجلد 1، العدد 1، ص: 190- 191.

الفصل الثالث : دراسة حالة في الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال غير الاجراء تلمسان

وقد قسم الاستبيان إلى قسمين كالآتي:

أولاً. **القسم الأول :** ويضم هذا القسم خمسة أسئلة حول بيانات الشخصية وهي الجنس، السن، الحالة العائلية، المستوى التعليمي، مدة الانتساب للضمان الاجتماعي .

ثانياً. **القسم الثاني :** ويتضمن محورين أساسيين:

- **المحور الأول :** يعبر على تكنولوجيا المعلومات والرقمنة وهو بدوره يشمل على:

➤ **تكنولوجيا المعلومات والاتصال :** يتضمن هذا البعد 6 عبارات (1-6) و يتمحور مضمونها على مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تقديم خدمات التأمين الصحي من طرف الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال غير الاجراء.

➤ **الرقمنة:** يتضمن هذا البعد 6 عبارات (1-6) و يتمحور مضمونها على توفر التجهيزات والمعدات التي تتماشى مع الرقمنة داخل الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال غير الاجراء.

- **المحور الثاني:** يعبر على رضا المستفيد الصحي وهو بدوره يشمل على:

➤ **نوايا الشراء (intention):** يتضمن هذا البعد 3 عبارات (1-3) و يتمحور مضمونها على مدى رضا المستفيد على الخدمات المقدمة من طرف الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي .

➤ **التجربة (expérience):** يتضمن هذا البعد 4 عبارات (1-4) و يتمحور مضمونها على مدى ايجابية المستفيد من خدمات المقدمة من طرف الصندوق .

➤ **التوقعات :** يتضمن هذا البعد 3 عبارات (1-3) و يتمحور مضمونها على تقييم الاداء المقدم من طرف الصندوق .

بالاضافة الى الاسئلة المغلقة(2) التي جوابها (نعم ، لا) و يتمحور مضمونها حول تقييم الخدمات ومدى مساهمة الرقمنة تحسين مستوى الخدمات .

والاسئلة متعددة الاجابات (2)والتي يتمحور مضمونها حول المزايا الايجابية للرقمنة .

الفصل الثالث : دراسة حالة في الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال غير الاجراء تلمسان

والاسئلة المفتوحة (1) والذي تمحور حول كيفية تقييم نسبة درجة الخدمة المقدمة لهم .

والاسئلة التصفية (questions filtres) والذي يتمحور حول مساهمة الرقمنة في تقليص الوقت والجهد .

الفرع الثاني : ادوات التحليل الاحصائي ومقياس الدراسة

اولا : ادوات التحليل الاحصائي

اعتمدت منهجية معالجة بيانات هذه الدراسة استعانة ببرنامج الحزم الاحصائية على استخدام SPSS (Statistical package For Social Sciences) للعلوم الاجتماعية الأدوات التالية:

1- المتوسط الحسابي: عبارة عن قيمة نموذجية يتم خلالها مقارنة مجموعة من القيم لمعرفة مدى اقترابها أو بعدها عن المتوسط في دراستنا هذه استعملنا مقياس LIKERT المؤلف من خمس درجات (من 1 موافق بشدة الى 5 غير موافق تماما) بحيث تشير الإجابات "1، 2، " الموافقة أما "4، 5" إلى عدم الموافقة أما الإجابة 3 تعني المحايد .

2- الانحراف المعياري: من خلال هذه القيمة نقيس مدى الاختلاف الموجود في الإجابات بحيث عندما تكون الإجابات متقاربة يكون لها مصداقية في التقييم، وفقا للاحصائيين عندما يساوي أو يقل الانحراف المعياري عن 1.5 يشير إلى أن الاجابات متقاربة و تكون متباعدة عندما يكون أكبر من ذلك.

3- ألفا كرونباخ (Alpha de Cronbach): تم التحقق من الأداة بفحص الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة باستخدام معامل ألفا كرونباخ على عينة الدراسة، حيث بلغت قيمة معامل الثبات لجميع الفقرات ب 0.86 إذ يعتبر جيد جدا لأنه أعلى من 0.6 و هي النسبة المسموح بها في مثل هذه الدراسات .

4- تحليل التباين أو تحليل ANOVA: يستعمل بحساب التباين المفسر باختبار F ل Fisher أي اختبار مدى معنوية و موثوقية فقرات الدراسة و الإعتماد عليها في التحليل الإحصائي، لكي تكون قيمته معنوية يجب أن يكون مستوى الدلالة أقل من 5% أي $p < 0.05$

الفصل الثالث : دراسة حالة في الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال غير الاجراء تلمسان

5- تحليل الانحدار: معاملات الانحدار تفيد في معرفة درجة تأثير المتغير المستقل عن المتغير التابع بحيث إذا

زاد أو نقص المتغير المستقل بوحدة واحدة فإن المتغير التابع سوف يزيد أو ينقص بنسبة معينة و العكس

صحيح.

ثانيا : مقياس الدراسة

لقد اعتمدت الدراسة على مقياس ليكرت الخماسي كما هو موضح في الجدول (3-3) حيث تعطي

الدرجة (1) لموافق بشدة و الدرجة (5) لغير موافق بشدة في ما يلي:

الجدول (3-3): مقياس ليكرت الخماسي

التقييم	غير موافق يشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الدرجة	5	4	3	2	1

المصدر: من إعداد الطالبة.

و قد تم تقسيم على مقياس ليكرت الخماسي حسب تحديد المدى والمجالات في الجدول (3-4) كما يلي:

طول الفئة 1-5/5=0.8 و عليه يتم تحديد درجة الموافقة (موافق بشدة ،موافق ، محايد ، غير موافق ، غير

موافق تماما).

الجدول رقم (3-4): درجة الأهمية بالنسبة للفقرات

المجال	مستوى الأهمية
[1.8-1]	موافق بشدة
[2.6-1.8]	موافق
[3.4-2.6]	محايد
[4.2-3.4]	غير موافق
[5-4.2]	غير موافق تماما

المصدر: من إعداد الطالبة.

ثالثا : قياس صدق الاستبانة

3-1: صدق و ثبات أداة الدراسة

يعتبر صدق أداة الاستبيان مهم جدا في أي دراسة يجب القيام بها و يعرف بأنه « قدرة أداة القياس على قياس ما هو المطلوب قياسه»¹.

ويعتبر ألفا كرومباخ من أهم المقاييس و الطرق التي يمكن قياس بها ثبات أداة القياس و يقصد بثبات أداة القياس «أن يعطي النتائج نفسها إذا أعيد تطبيق الاستبانة على نفس العينة في نفس الظروف»². و من أجل التحقق من ثبات أداة الدراسة استخدمنا معادلة ألفا كرومباخ لحساب الثبات حيث تعتبر القيمة $(\alpha \geq 0,60)$ مقبولة تطبيقيا في العلوم الإنسانية و الجدول رقم (3-5) يوضح لنا معامل ثبات الاتساق الداخلي:

¹ عادل مرابطي، عائشة نحوي، «العينة»، مجلة الواحات للبحوث والدراسات ، العدد 4، (2009)، ص : 964.

² جاسم محمد التميمي، وسام مالك داود، « الإحصاء الحيوي باستخدام برنامج Spss » ، مركز الكتاب الأكاديمي، الأردن، ط1 ، (2016) ، ص: 354.

جدول رقم (3-5): قيمة معامل الثبات العام Alpha Cronbach

عدد المتغيرات	قيمة ألفا كرونباخ
35	0.862

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج SPSS الإحصائي (2021).

تظهر النتائج في الجدول أعلاه أن قيمة معامل ألفا كرونباخ Alpha Cronbach العام لأداة الدراسة قد بلغت 0.862 هي قيمة تجاوزت المعدل الجيد لهذا المعامل (0.8)، ومنه يمكن القول أن ثبات أداة الدراسة جيد وفي مستوى عال. وبالتالي فإن الاستبانة المستخدمة صالحة لتحليل النتائج والإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها، كما أن نتائجها قابلة للتعميم.

3-2: الأساليب الإحصائية المستعملة

بعد تصميم الاستبيان وتعميمه على العينة المستهدفة من الدراسة يتم تحليله وهناك عدة برامج للتحليل الإحصائي للوصول، إلى دلالات ذات قيمة ومؤشرات تدعم الموضوع ثم استخدام برنامج SPSS وهو اختصار لعبارة Statistical package for the social science «الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية» ويسهل لنا البرنامج صنع القرار حيال الدراسة من خلال إدارة للبيانات وتحليله الإحصائي السريع للنتائج، وذلك باستخدام الأدوات الإحصائية التالية:

- التكرارات و النسب المئوية للمتغيرات الديمغرافية (البيانات الشخصية)؛
- المتوسطات الحسابية لمعرفة درجة أهمية إجابات عينة الدراسة وكذا ترتيب العبارات؛
- الانحراف المعياري لمدى انحراف الإجابات بانسجام أو تشتت العبارة؛
- معاملات الارتباط لمعرفة مدى وجود علاقة بين رقمنة الضمان الاجتماعي و رضا المستفيد الصحي بالصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال غير الاجراء بتلمسان ؛

– المبحث الثالث: عرض ومناقشة النتائج

سنقوم في هذا المبحث بتحليل البيانات التي تم جمعها من الاستبيان حول دور رقمنة الضمان الاجتماعي في رضا المستفيد الصحي بصندوق الضمان الاجتماعي (casnos).

المطلب الأول: التحليل الوصفي للعينة:

في هذا المطلب سنقوم بالتحليل الوصفي الإحصائي لعينة الدراسة على الخصائص الديمغرافية (الجنس، السن، المستوى التعليمي، مدة الانتساب للضمان الاجتماعي)، سيتم تحديد نسبة و تكرار كل عامل من هذه العوامل في ما يلي:

الفرع الأول : توزيع أفراد العينة حسب الجنس

لقد تضمنت الدراسة كلا من الجنسين وذلك لتمثيل المجتمع بطريقة سليمة، و الجدول التالي يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس.

الجدول رقم (3-6) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة %
الجنس	ذكر	34	42.5%
	أنثى	46	57.5%
المجموع		80	100%

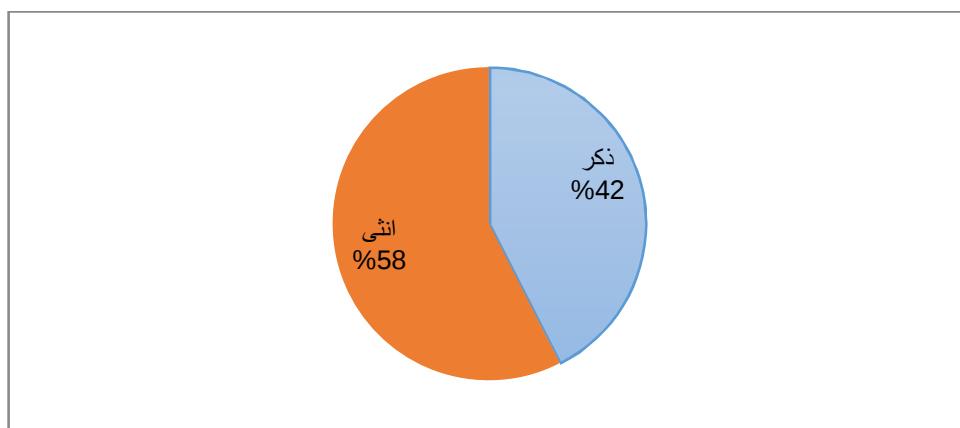
المصدر: تم إعداد الجدول بناء على مخرجات SPSS (2021).

تبين النتائج المبينة في الجدول أعلاه أن نسبة الإناث تبلغ 57.5% من العينة المدروسة، وهي تتجاوز نسبة الذكور والتي لا تفوق 42.5%، وهذا يعكس تزايد نسبة الإناث المنتسبين لصندوق الضمان الاجتماعي للعمال غير الأجراء، حيث من عينة عشوائية من 80 منتسب هناك 46 أنثى في حين عدد الذكور 34 فرد

الفصل الثالث : دراسة حالة في الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال غير الاجراء تلمسان

فقط، كما أنه غالبا ما يكون الإناث أكثر تجاوبا للرد على الاستبيانات أكثر من الذكور وهذا ما يساهم في غالبية نسبة الإناث في العينة عن الذكور.

الشكل (2-3): توزيع أفراد العينة حسب الجنس



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج (excel) (2021) .

الفرع الثاني: توزيع أفراد العينة حسب السن

الجدول رقم (3-7): توزيع أفراد العينة حسب السن

السن	التكرار	النسبة المئوية
اقل من 21 سنة	2	2.5%
من 21 إلى 41 سنة	53	66.3%
من 41 إلى 60 سنة	20	25.0%
اكبر من 60 سنة	5	6.3%
المجموع الكلي	80	100%

المصدر: تم إعداد الجدول بناء على مخرجات SPSS (2021) .

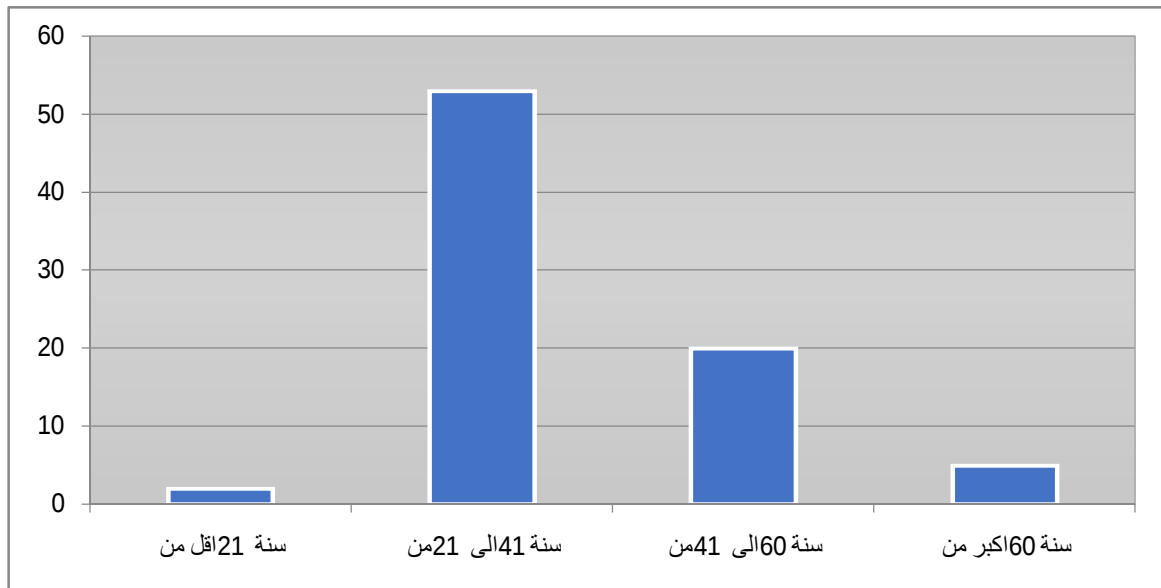
يتبين لنا من خلال الجدول رقم (3-7) توزيع أفراد حسب العينة حيث نسجل في فئتي (من 21 سنة إلى

41 سنة) 53 مستفيد بنسبة 66.3% و هي أعلى نسبة بينما سجلنا 20 مستفيد في فئتي (من 41 إلى 60 سنة)

الفصل الثالث : دراسة حالة في الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال غير الاجراء تلمسان

بنسبة 25 % من إجمالي العينة، في حين نجد مستفيدين (2) يندرجون تحت (أقل من 21 سنة) بنسبة 2.5% أما باقي المستفيدين والذي بلغ عددهم 5 فيتركز في فئتي (اكبر من 60 سنة) بنسبة 6.3%، و نلاحظ أن أغلب أعمار المستفيدين بالصندوق الوطني للضمان الاجتماعي تفوق 21 سنة مما يدل على أنهم يتمتعون بمهارات ومعارف جيدة.

الشكل رقم (3-3): توزيع افراد عينة حسب السن



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج (excel) الإحصائي(2021).

الفرع الثالث : توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي

يمكن توضيح التوزيع الإحصائي لأفراد العينة حسب المؤهلات العلمية كما يلي:

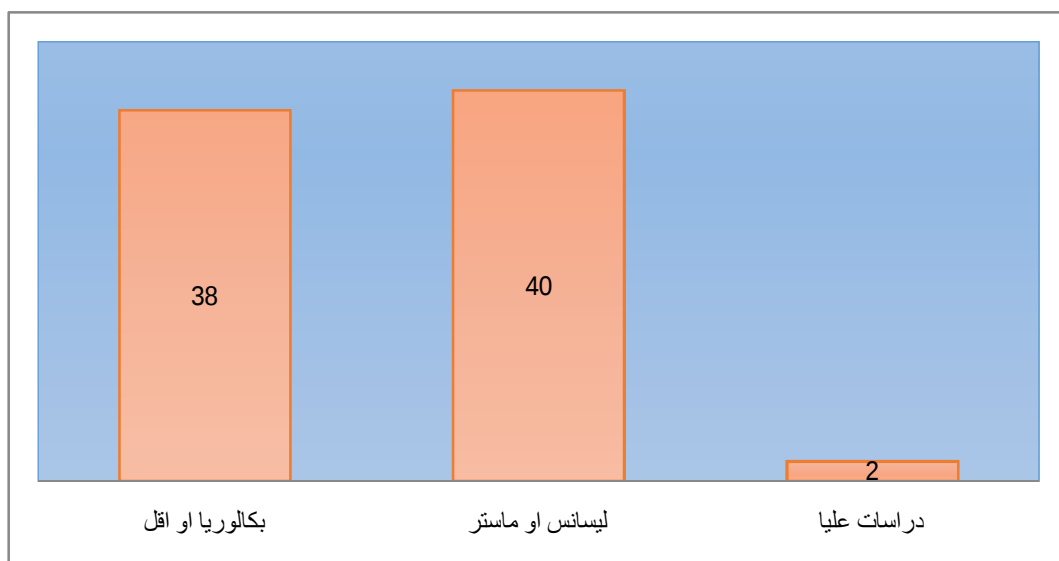
الجدول رقم (3-8) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة %
المستوى الدراسي	بكالوريا أو أقل	38	47.5%
	ليسانس أو ماستر	40	50%
	دراسات عليا	02	2.5%
المجموع		80	100%

المصدر: تم إعداد الجدول بناء على مخرجات SPSS (2021).

توضح النتائج المبينة في الجدول السابق أن نصف أفراد العينة هم بمستوى ليسانس أو ماستر ، وذلك بنسبة 50% تليها من هم بمستوى بكالوريا أو أقل بنسبة غير بعيدة عن الفئة الأولى، بما يتراوح ب 47.5% من العينة، أما باقي أفراد العينة فهم بمستوى دراسات عليا (ماجستير أو دكتوراه) ، وهذه الخصائص تعكس خصائص المجتمع المدروس من جهة، حيث أن هناك تقارب في نسب المؤمنين في الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال غير الاجراء بين المؤمنين بمستوى جامعي ومن دون المستوى الجامعي، في حين أن المؤمنين في هذا الصندوق من أصحاب الدراسات العليا لا تتجاوز نسبتهم 2.5%، وهذا يعود أولا إلى قلة أعداد هذه الفئة على العموم مقارنة بالفئات الأخرى، وكذلك أغلب هؤلاء يفضلون العمل بمناصب ثابتة كأساتذة وباحثين، وبالتالي فتأمينهم يكون على مستوى صندوق الضمان الاجتماعي للعمال الاجراء CNAS وليس على مستوى مصالح CASNOS .

الشكل (3-4) - توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج (excel) الإحصائي (2021) .

الفرع الرابع : توزيع أفراد عينة الدراسة حسب مدة الانتساب إلى الضمان الاجتماعي

- يمكن توضيح التوزيع الإحصائي لأفراد العينة حسب مدة الانتساب إلى الضمان الاجتماعي كما يلي:

الجدول رقم (3-9) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب مدة الانتساب إلى الضمان الاجتماعي

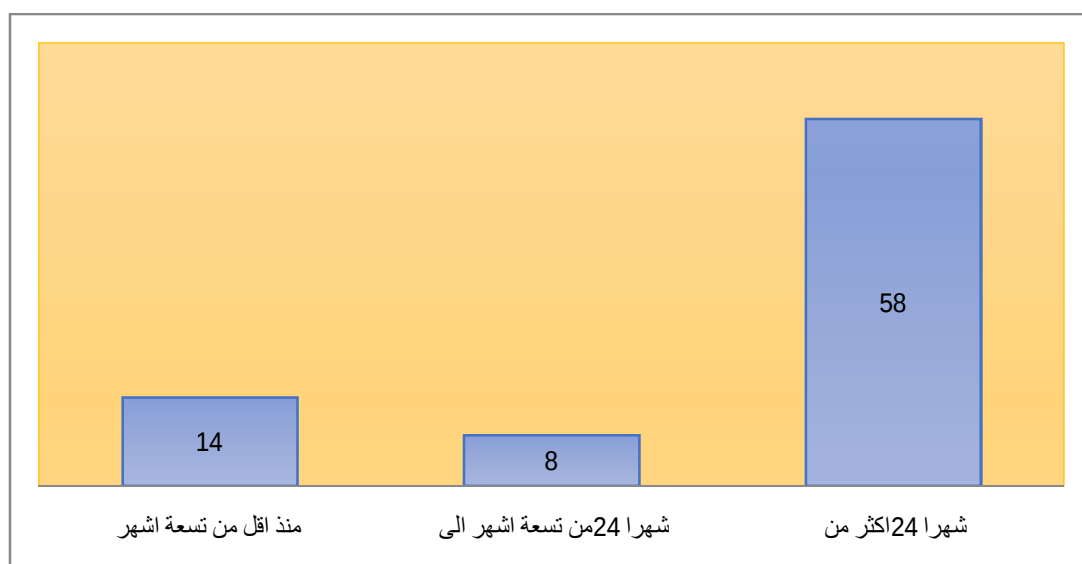
المتغير	الفئة	التكرار	النسبة %
مدة الانتساب	مند اقل من تسعة أشهر	14	17.5%
	من تسعة أشهر إلى 24 شهرا.	8	10%
	أكثر من 24 شهرا	58	72.5%
المجموع		80	100%

المصدر: تم إعداد الجدول بناء على مخرجات SPSS (2021).

الفصل الثالث : دراسة حالة في الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال غير الأجراء تلمسان

تبين النتائج المبينة في الجدول أعلاه أن غالبية المجيبين عن الاستمارة الخاصة بهذه الدراسة منتسبين إلى الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال غير الأجراء منذ أكثر من 24 شهرا، حيث فاقت نسبة هذه الفئة حدود 72% من أفراد العينة. في حين أن نسبة المنتسبين منذ أقل من تسعة أشهر لم تتجاوز نسبة 17.5 %، وأخر فئة من العينة هي للمنتسبين لمدة تتراوح ما بين تسعة أشهر إلى 24 شهرا بنسبة 10%، وهذه النسب تبين أن غالبية أفراد العينة يتعاملون مع الصندوق منذ ما يزيد عن سنتين، وهو ما يسمح لهم بتقييم الخدمات التي يقدمها الصندوق لمنتسبيه، وكذا تقييم دور الرقمنة في تسهيل تعاملاتهم مع الصندوق ورفع درجة رضائهم عن الخدمات التي يوفرها لهم.

الشكل رقم (3-5): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب مدة الانتساب إلى الضمان الاجتماعي



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج (excel) الإحصائي (2021).

المطلب الثاني : تحليل الإحصائي لمعطيات الاستبيان

لتحقيق أهداف الدراسة في التعرف على واقع رقمنة الضمان الاجتماعي و رضا المستفيدين الصحيين بالصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال غير الأجراء بتلمسان ، والتعرف على مدى تأثير رقمنة الضمان الاجتماعي ودورها رضا المستفيدين الصحيين بهذه الأخيرة، تم تحليل إجابات أفراد عينة الدراسة من مستفيدين الصحيين بالضمان الاجتماعي للعمال غير الأجراء بتلمسان. وهذا المطلب يتناول عرض

الفصل الثالث : دراسة حالة في الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال غير الاجراء تلمسان

للبينات التي تم جمعها من عينة الدراسة وتحليلها وتفسيرها وذلك بحساب النسب المئوية، التكرارات، المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري ودرجة الأهمية لإجابات أفراد العينة.

الفرع الاول : تحليل نتائج لأبعاد رقمنة الضمان الاجتماعي

1- تحليل نتائج بعد تكنولوجيا المعلومات والرقمنة :

الجدول رقم(3-10): المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لبعدها تكنولوجيا المعلومات والاتصال :

العنصر	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الأهمية	الترتيب
1	تساهم رقمنة الضمان الاجتماعي في تقديم خدمات التأمين الصحي في موعدها عبر استخدام بطاقات الشفاء	2,2125	,97687	موافق	2
2	تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين سرعة الاستجابة لمشاكل واستفسارات المستفيدين من خدمات التأمين الصحي لدى CASNOS	2,2875	1,11598	موافق	1
3	تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في التقليل من نسبة الأخطاء في عملية تقديم الخدمة	2,0625	1,07142	موافق	4
4	تتوفر الوكالة الولائية CASNOS على قدر عال من تجهيزات ومعدات الاعلام الالي الحديثة التي تدعم التوجه نحو رقمنة كل عمليات الضمان الاجتماعي	2,2000	1,06021	موافق	3
5	تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تسهيل جمع والالتزام بتأدية الاشتراكات	2,0125	,77122	موافق	6
6	تحسن تكنولوجيا المعلومات والاتصال طريقة تقديم المنافع والخدمات واستلامها وادراكها من قبل المستفيدين	2,0250	1,03085	موافق	5
	المجموع الكلي	2.1333	1.0044	موافق	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج SPSS الإحصائي(2021) .

نلاحظ من خلال الجدول رقم (3-10) إجابات أفراد العينة لبعدها تكنولوجيا المعلومات والاتصال ،

كلها إيجابية نحو جميع العبارات المتعلقة بهذا البعد، حيث بلغ متوسط فقراته (2.13) بانحراف معياري قدره

(1.00)،

الفصل الثالث : دراسة حالة في الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال غير الاجراء تلمسان

حيث جاءت في المرتبة الأولى العبارة رقم 02 (تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين سرعة الاستجابة لمشاكل واستفسارات المستفيدين من خدمات التأمين الصحي لدى CASNOS) بمتوسط حسابي بلغ (2.28) و انحراف معياري (1.11) ، و في الأخير العبارة رقم 05 (تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تسهيل جمع والالتزام بتأدية الاشتراكات) بمتوسط قدره (2.01) و انحراف معياري (0.77) ، أما العبارات الأخرى فتراوح المتوسط بين (2.02) و(2.21) . وهذا مايفسر أن مستوى الاستجابة كانت متوسطة .

الجدول رقم(3-11): المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لبعء الرقمنة:

العنصر	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الأهمية	الترتيب
1	تطبيق الرقمنة في خدمات الضمان الاجتماعي والتأمين الصحي من قبل CASNOS يمكن العاملين من التعاون بشكل أكبر مع المستفيدين من هذه الخدمات	2,1125	1,12502	موافق	1
2	تطبيق الرقمنة في خدمات الضمان الاجتماعي من قبل CASNOS له انعكاس ايجابي على سرعة تلبية طلبات المستفيدين من الخدمة من قبل العاملين في الوكالة	1,9625	1,02431	موافق	2
3	تتوفر وكالة الضمان الاجتماعي لولاية تلمسان على كل التجهيزات والمعدات التي تتماشى مع رقمنة قطاع الضمان الاجتماعي	1,7250	,85647	موافق بشدة	6
4	يسهر القائمون على وكالة الضمان الاجتماعي CASNOS على معرفة و تلبية رغبات المستفيدين بشكل أفضل	1,7750	,74587	موافق بشدة	5
5	تساهم رقمنة الضمان الاجتماعي في تقليل نسب المشاكل التي يعاني منها المستفيدين من الخدمة	1,8625	,74194	موافق	4
6	يراعي القائمون على تقديم الخدمة في وكالة الضمان الاجتماعي عادات وتقاليد أفراد المجتمع	1,8875	,85675	موافق	3
	المجموع الكلي	1.8875	0.8917	موافق	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج SPSS الإحصائي (2021).

الفصل الثالث : دراسة حالة في الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال غير الاجراء تلمسان

من خلال الجدول رقم (3-11)، فإن إجابات أفراد العينة لبعد الرقمنة كلها إيجابية نحو جميع العبارات المتعلقة بهذا البعد، حيث بلغ متوسط فقراته (1.88) بانحراف معياري بلغ (0.89)، حيث جاءت في المرتبة الأولى العبارة رقم 01 (تطبيق الرقمنة في خدمات الضمان الاجتماعي والتأمين الصحي من قبل CASNOS يمكن العاملين من التعاون بشكل أكبر مع المستفيدين من هذه الخدمات) بمتوسط حسابي بلغ (2.11) و انحراف معياري (1.12) ، و في الأخير العبارة رقم 03 (تتوفر وكالة الضمان الاجتماعي لولاية تلمسان على كل التجهيزات والمعدات التي تتماشى مع رقمنة قطاع الضمان الاجتماعي) بمتوسط قدره (1.72) و انحراف معياري (0.85) ، أما العبارات الأخرى فتراوح المتوسط بين (1.96) و (1.77) . وهذا مايفسر أن اغلب المستفيدين موافقون على العبارات .

2- تحليل نتائج بعد رضا المستفيد الصحي :

الجدول رقم(3-12): المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لبعد نوايا الشراء (intention):

العنصر	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الأهمية	الترتيب
1	قيمة اقتطاعات التأمين التي أدفعها للصندوق مناسبة للضمانات المقدمة لي	1,9375	1,14011	موافق	1
2	لدى رضا وشروط واجراءات الخدمة المقدمة من طرف الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي	1,8500	,73087	موافق	2
3	درجة جودة الخدمة المقدمة تلبي حاجاتي ورغباتي وتخلق لدى انطباع جيد اتجاه الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي	1,6500	,53011	موافق بشدة	3
	المجموع الكلي	1.8125	0.8004	موافق	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج SPSS الإحصائي(2021) .

من خلال الجدول رقم (3-12)، فإن إجابات أفراد العينة لبعد نوايا الشراء كلها إيجابية نحو جميع العبارات المتعلقة بهذا البعد، حيث بلغ متوسط فقراته (1.81) بانحراف معياري بلغ (0.80)، حيث جاءت في

الفصل الثالث : دراسة حالة في الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال غير الاجراء تلمسان

المرتبة الأولى العبارة رقم 01 (قيمة اقتطاعات التأمين التي أدفعها للصندوق مناسبة للضمانات المقدمة لي)
بمتوسط حسابي بلغ (1.93) و انحراف معياري (1.14) ، و في الأخير العبارة رقم 03 (درجة جودة الخدمة المقدمة تلبي حاجاتي ورغباتي وتخلق لدى انطباع جيد اتجاه الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي) بمتوسط قدره (1.65) و انحراف معياري (0.53) ، أما العبارة الأخرى بمتوسط حسابي قدره (1.85) ، وهذا ما يفسر أن اغلب المستفيدين موافقون على الخدمات المقدمة لهم.

الجدول رقم(3-13): المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لبعء التجربة (epérience) :

العنصر	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الأهمية	الترتيب
1	أشعر بارتياح عند تعاملتي وكالة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال غير الاجراء لولائي	1,6750	,72522	موافق بشدة	3
2	علاقتي مع الموظفين بالوكالة طيبة وهم دائما متعاونين مع المؤمنين بحسن توجيههم والاستماع لانشغالاتهم	1,4875	,63632	موافق بشدة	4
3	أنا راض عن تعامل الوكالة مع الشكاوى والمقترحات التي أقدمها	1,7750	,79516	موافق بشدة	2
4	أنت راض عن التسهيلات التي تمنحها وكالة CASNOS للمؤمنين	1,8375	,83353	موافق	1
المجموع الكلي		1.6937	0.7475	موافق بشدة	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج SPSS الإحصائي(2021) .

من خلال الجدول رقم (3-13)، فإن إجابات أفراد العينة لبعء التجربة كلها إيجابية نحو جميع العبارات المتعلقة بهذا البعد، حيث بلغ متوسط فقراته (1.69) بانحراف معياري بلغ (0.74)، حيث جاءت في المرتبة الأولى العبارة رقم 04 (أنت راض عن التسهيلات التي تمنحها وكالة CASNOS للمؤمنين) بمتوسط حسابي بلغ (1.83) و انحراف معياري (0.83) ، و في الأخير العبارة رقم 02 (علاقتي مع الموظفين بالوكالة طيبة وهم دائما متعاونين مع المؤمنين بحسن توجيههم والاستماع لانشغالاتهم) بمتوسط قدره (1.48) و انحراف

الفصل الثالث : دراسة حالة في الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال غير الاجراء تلمسان

معياري (0.63) ، أما العبارات الأخرى فتراوح المتوسط بين (1.67) و(1.77) ، وهذا ما يفسر ان معظم العينة موافقة علة هذه العبارات وبنسبة كبيرة.

الجدول رقم(3-14): المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لبعء التوقعات (attentes):

العنصر	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الأهمية	الترتيب
1	مستوى الخدمات المقدمة لي من طرف الصندوق توافقي توقعاتي	1,8000	,94668	موافق بشدة	3
2	ان الاداء المتحصل عليه من الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي يرضيني	1,9500	,92641	موافق	2
3	عند وقوع حادث عمل يقوم الصندوق بتعويضي	2,1500	,98212	موافق	1
	المجموع الكلي	1.9667	0.9517	موافق	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج SPSS الإحصائي (2021).

الجدول رقم (3-14) يوضح إجابات أفراد العينة لبعء التوقعات، حيث كانت إجابات لجميع العبارات المتعلقة بهذا البعد و بلغ متوسط فقراته (1.96) بانحراف معياري قدره (0.95) ، حيث جاءت في المرتبة الأولى العبرة رقم 03 (عند وقوع حادث عمل يقوم الصندوق بتعويضي) بمتوسط حسابي بلغ (2.15) و انحراف معياري بلغ (0.98) وفي الأخير العبرة رقم 01 (مستوى الخدمات المقدمة لي من طرف الصندوق توافقي توقعاتي) بمتوسط قدره (1.8) و انحراف معياري (0.94) ، أما العبرة الأخرى (ان الاداء المتحصل عليه من الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي يرضيني) بمتوسط حسابي بلغ (1.95) وانحراف معياري بلغ (0.92) ،

ومنه نستنتج من خلال النتائج المتحصل عليها أن اغلب العينة موافقة على هذه العبارات بدرجة متوسطة.

الفصل الثالث : دراسة حالة في الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال غير الاجراء تلمسان

-تحليل نتائج المتعلقة بالاسئلة:

س1: : تساعد رقمنة الضمان الاجتماعي على تعديل الصورة السلبية للإدارة التقليدية وبالتالي تحسين مستوى الخدمات المقدمة للمستفيدين.

الجدول رقم (3-15) : مساهمة الرقمنة في تحسين الخدمات المقدمة

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	70	87.5%
لا	10	12.5%
المجموع	80	100%

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج SPSS الإحصائي(2021) .

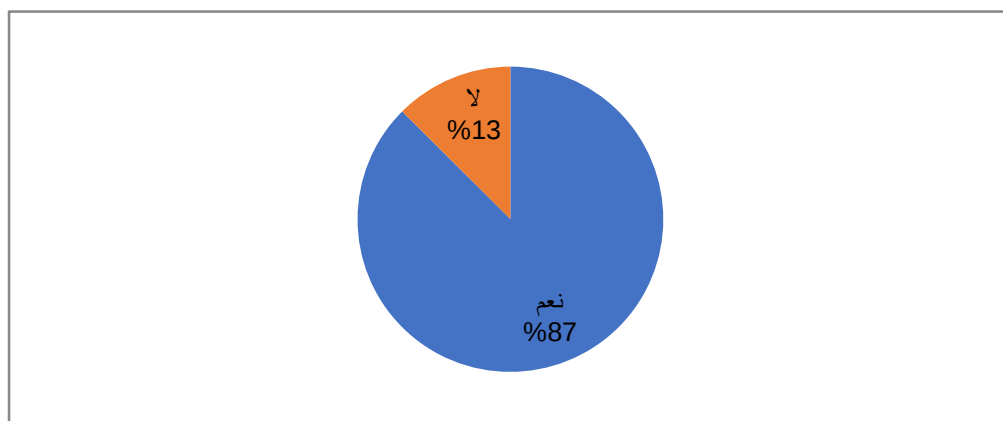
✓ نلاحظ من خلال الجدول (3-15) حسب رأي أفراد عينة الدراسة كانت الإجابة بنعم بنسبة بلغت 87.5

% ان كل مواطن جزائري يستفيد من رقمنة الضمان الاجتماعي بكل شفافية وموضوعية في حين سجلت

نسبة الإجابة ب لا بنسبة 12.5% كادنى نسبة بإجابة أفراد العينة ، مما يوضح لنا ان رقمنة الضمان

الاجتماعي ساعدت في تحسين مستوى خدمات التامين المقدمة لهم .

الشكل رقم (3-6): مساهمة الرقمنة في تحسين الخدمات المقدمة



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج (excel) الإحصائي(2021) .

الفصل الثالث : دراسة حالة في الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال غير الاجراء تلمسان

س2: هل سهلت رقمنة الاعمال الادارية على تقريب بين المستفيد و الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي
مما اضفى الشفافية والموضوعية .

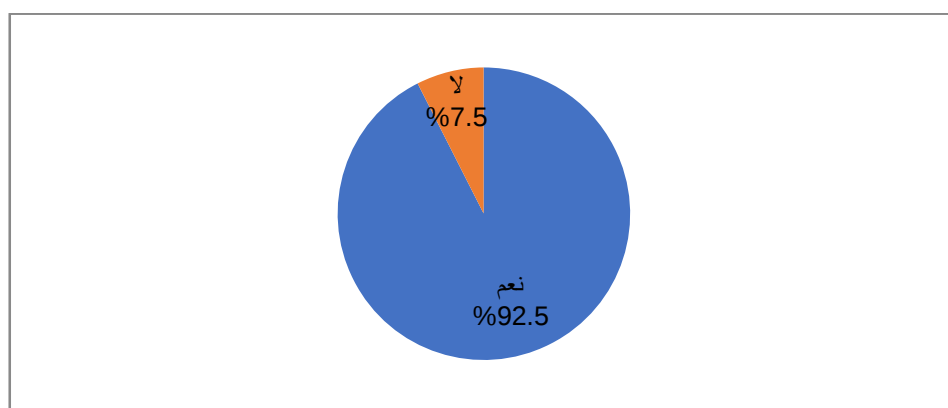
الجدول رقم (3-16): مساهمة الرقمنة في تقريب بين المستفيد والصندوق الوطني للضمان الاجتماعي

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	74	92.5%
لا	6	7.5%
المجموع	80	100%

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج SPSS الإحصائي(2021) .

✓ نلاحظ من خلال الجدول رقم (3-16) حسب رأي افراد عينة الدراسة كانت الاجابة بنعم بنسبة بلغت 92.5 % وهذا يدل على ان اغلب المستفيدين موافقون في حين سجلت نسبة الاجابة ب لا 7.5 % كادنى نسبة بإجابة افراد العينة بالصندوق الوطني للضمان الاجتماعي مما يوضح لنا ذلك ان رقمنة الضمان الاجتماعي عملت على تقريب بين المستفيد والصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال غير الاجراء بكل شفافية وموضوعية.

الشكل رقم (3-7): مساهمة الرقمنة في تقريب بين المستفيد والصندوق الوطني للضمان الاجتماعي



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج (excel) الإحصائي(2021) .

الفصل الثالث : دراسة حالة في الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال غير الاجراء تلمسان

س3: عند تطبيق الرقمنة في الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال غير الاجراء هل تم تقليص الوثائق المطلوبة .

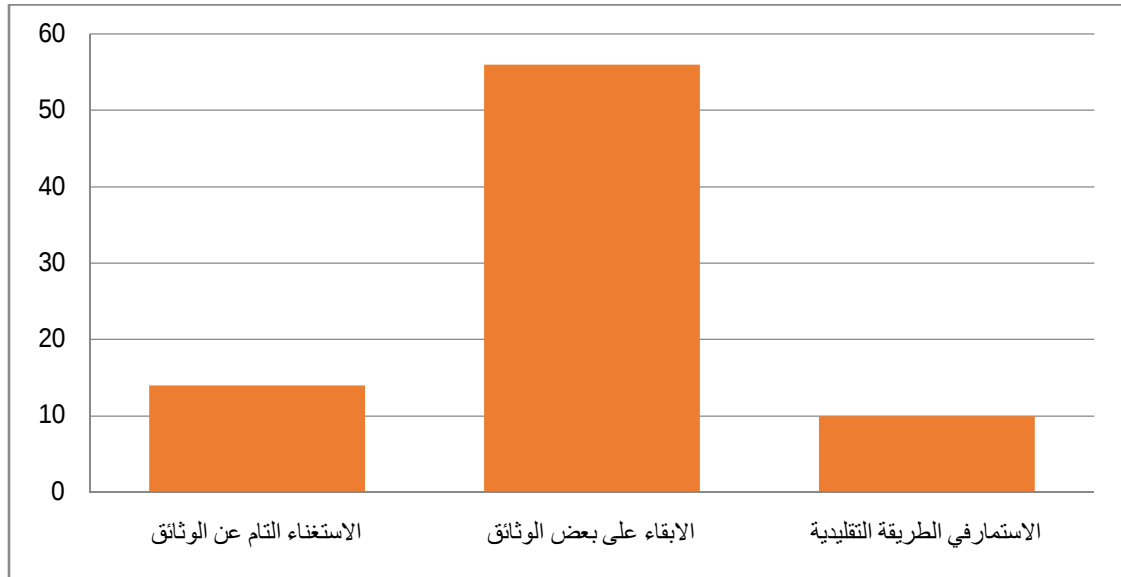
الجدول رقم (3-17) : مساهمة الرقمنة في تقليص الوثائق المطلوبة

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
الاستغناء التام عن الوثائق	14	17.5%
الابقاء على بعض الوثائق	56	70%
الاستمرار في الطريقة التقليدية	10	12.5%
المجموع	80	100%

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج SPSS الإحصائي (2021) .

نلاحظ من خلال الجدول رقم (3-17) ان اغلب افراد العينة كانت اجابتهم على ابقاء على بعض الوثائق بنسبة 70% وهذا دليل على اعفاء من بعض ملفات مثل (استخراج شهادة الميلاد ...) اما الاستمرار في الطريقة التقليدية كانت الاجابة عنها بنسبة 12.5% وهذا يدل على ان بالرغم من الرقمنة الا الادارات لازلت تطلب بعض الوثائق مثل (شهادة الوفاة....) اما الاستغناء التام عن الوثائق كانت الاجابة عنه بنسبة 17.5% وهذا يفسر ان الرقمنة ساهمت في تقليص الوثائق المطلوبة في الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال غير الاجراء وكالة تلمسان .

الشكل رقم (3-8): مساهمة الرقمنة في تقليص الوثائق المطلوبة



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج (excel) الإحصائي (2021) .

المطلب الثالث: اختبار و مناقشة فرضيات الدراسة

لإثبات فرضيات الدراسة و التعرف على طبيعة العلاقة بين رقمنة الضمان الاجتماعي و رضا المستفيد الصحي سيتم الاعتماد على معامل الارتباط بيرسون و تحليل الانحدار البسيط لمعرفة وجود الارتباط بين المتغيرات، ومعامل التحديد لتفسير بكم يساهم المتغير المستقل في تفسير المتغير التابع من خلال ما يلي:

الفرع الاول :تحليل النتائج المتعلقة بالعلاقة الارتباطية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال ورضا

المستفيدين عن خدمات التأمين الصحي في CASNOS تلمسان

استنتاج دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في رضا المستفيدين عن خدمات التأمين الصحي المقدمة على مستوى مصلحة الضمان الاجتماعي للعمال غير الأجراء CASNOS يكون من خلال دراسة العلاقة الارتباطية بين المحور الثالث الخاص برضا المستفيد عن خدمات التأمين الصحي وكل بعد من أبعاد المحور الثاني الخاص بالرقمنة ، وذلك من خلال معامل الارتباط لبيرسون .

الفصل الثالث : دراسة حالة في الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال غير الاجراء تلمسان

- **الفرضية الفرعية الاولى:** توجد علاقة طردية و ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة (0.05) بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال و تحقيق رضا المستفيدين من خدمات التامين الصحي في الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال غير الاجراء بتلمسان .
- **الفرضية العدمية H_0 :** لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة ($\alpha > 0.05$) للمتغير المستقل المتمثل في تكنولوجيا المعلومات والاتصال على المتغير التابع المتمثل في رضا المستفيدين من خدمات التامين الصحي في الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال غير الاجراء بتلمسان.
- **الفرضية البديلة H_1 :** يوجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للمتغير المستقل المتمثل في تكنولوجيا المعلومات والاتصال على المتغير التابع المتمثل في رضا المستفيدين من خدمات التامين الصحي في الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال غير الاجراء بتلمسان.

الجدول رقم (3-18): نتائج إختبار الفرضية الفرعية الأولى

النموذج	مجموع المربعات Somme de Carré	درجة الحرية Ddl	متوسط المربعات Carré Moyen	F المحسوبة	مستوى الدلالة Sig
الانحدار Regression	3046,019	1	3046,019	67,570	0,000
الخطأ Résidus	3516,181	78	45,079		
الإجمالي	6562,200	79			
المتغير	المعامل	الخطأ المعياري Ecart standard	معامل الانحدار Beta	(t)	
الثابت (Constante)	6,589	2,670		2,468	,016
تكنولوجيا المعلومات والاتصال	1,528	,186	,681	8,220	0,000
معامل الارتباط ($R^2 = ,464$)، معامل التحديد ($R^2 = ,464$)، المتغير التابع: رضا المستفيد الصحي					

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج SPSS الإحصائي (2021) .

الفصل الثالث : دراسة حالة في الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال غير الاجراء تلمسان

من خلال الجدول (3-18) نلاحظ أن معامل الارتباط بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال و رضا المستفيد الصحي بلغ قيمة $R = 0.681$ وهذا يدل على وجود علاقة طردية متوسطة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال و رضا المستفيد الصحي ، كما بلغت قيمة معامل التحديد $R^2 = 0.464$ و هو دليل على قدرة المتغير المستقل تكنولوجيا المعلومات والاتصال ب 46% في تفسير المتغير التابع رضا المستفيد الصحي بالصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال غير الاجراء بتلمسان. كما بلغت قيمة معامل الانحدار للمتغير المستقل تكنولوجيا المعلومات والاتصال $Beta = 0.68$ بما أن إشارة المعلمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال موجبة هذا يدل على وجود علاقة طردية بين المعلمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال و رضا المستفيد الصحي حيث إذا تغير تكنولوجيا المعلومات والاتصال بوحدة واحدة فإن رضا المستفيد الصحي يتغير ب 0.68 وحدة.

ومن خلال نفس الجدول نلاحظ أنه هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) بين المتغير المستقل والمتمثل في تكنولوجيا المعلومات والاتصال والمتغير التابع المتمثل في رضا المستفيد الصحي في الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال غير الاجراء بتلمسان إذ بلغت قيمة ($t=8,220$) بمستوى دلالة (0,000) وهي أقل من مستوى الدلالة (0.05).

ووفقا للنتائج السابقة نرفض الفرضية العدمية التي تقر بعدم وجود اثر ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة ($\alpha > 0.05$) للمتغير المستقل المتمثل في تكنولوجيا المعلومات والاتصال على المتغير التابع المتمثل في رضا المستفيد الصحي في الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال غير الاجراء وكالة تلمسان، و نقبل الفرضية البديلة التي تقر بوجود اثر ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للمتغير المستقل المتمثل في تكنولوجيا المعلومات والاتصال على المتغير التابع المتمثل في رضا المستفيد الصحي في الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال غير الاجراء وكالة تلمسان .

الفصل الثالث : دراسة حالة في الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال غير الاجراء تلمسان

الفرضية الفرعية الثانية: توجد علاقة طردية ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة (0.05) بين التطبيق الجيد للرقمنة ورضا المستفيد الصحي في الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال غير الاجراء (casnos) وكالة تلمسان .

- الفرضية العدمية H_0 : لا توجد علاقة ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة ($\alpha > 0.05$) للمتغير المستقل المتمثل في التطبيق الجيد للرقمنة على المتغير التابع المتمثل في رضا المستفيد الصحي في الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال غير الاجراء (casnos) وكالة تلمسان .

- الفرضية البديلة H_1 : توجد علاقة ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للمتغير المستقل المتمثل في التطبيق الجيد للرقمنة على المتغير التابع المتمثل في رضا المستفيد الصحي في الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال غير الاجراء (casnos) وكالة تلمسان .

- الجدول رقم (3-19): نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية

النموذج	مجموع المربعات Somme de Carré	درجة الحرية Ddl	متوسط المربعات Carré Moyen	F المحسوبة	مستوى الدلالة Sig
الانحدار Regression	3285,931	1	3285,931	78,230	0,000
الخطأ Résidus	3276,269	78	42,003		
الإجمالي	6562,200	79			
المتغير	المعامل	الخطأ المعياري Ecart standard	معامل الانحدار Beta	(t)	
الثابت (Constante)	6,900	2,455		2,810	,006
الرقمنة	1,404	,159	,708	8,845	0,000
معامل الارتباط ($R= ,708^a$)، معامل التحديد ($R^2=,501$)، المتغير التابع: رضا المستفيد الصحي					

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج SPSS الإحصائي (2021) .

- من خلال الجدول (3-19) نلاحظ أن معامل الارتباط بين التطبيق الجيد للرقمنة و رضا المستفيد الصحي بلغ قيمة $R = 0.708$ وهذا يدل على وجود علاقة طردية جيدة بين التطبيق الجيد للرقمنة ورضا المستفيد الصحي ، كما بلغت قيمة معامل التحديد $R^2 = 0.501$ و هو دليل على قدرة المتغير الرقمنة 50% في تفسير المتغير التابع رضا المستفيد الصحي في الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال غير الاجراء وكالة تلمسان . كما بلغت قيمة معامل الانحدار للمتغير المستقل الرقمنة $Beta = 0.708$ بما أن إشارة المعلمة الرقمنة موجبة هذا يدل على وجود علاقة طردية بين المعلمة الرقمنة و رضا المستفيد الصحي حيث إذا تغيرت الرقمنة بوحدة واحدة فان رضا المستفيد الصحي يتغير ب 0.71 وحدة.

- ومن خلال نفس الجدول نلاحظ أنه هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) بين المتغير المستقل والمتمثل في الرقمنة والمتغير التابع المتمثل في رضا المستفيد الصحي في الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال غير الاجراء وكالة تلمسان إذ بلغت قيمة ($t=8.845$) بمستوى دلالة (0.000) وهي اقل من مستوى الدلالة (0.05) ، ووفقا للنتائج السابقة نرفض الفرضية العدمية التي تقر بعدم وجود علاقة ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة ($\alpha > 0.05$) للمتغير المستقل المتمثل في الرقمنة على المتغير التابع المتمثل رضا المستفيد الصحي في الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال غير الاجراء وكالة تلمسان ، ونقبل الفرضية البديلة التي تقر بوجود علاقة ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للمتغير المستقل المتمثل في الرقمنة على المتغير التابع المتمثل رضا المستفيد الصحي في الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال غير الاجراء وكالة تلمسان .

❖ **الفرضية الرئيسية:** توجد علاقة طردية وذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) بين رقمنة الضمان الاجتماعي و رضا المستفيد الصحي في الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال غير الاجراء وكالة تلمسان .

الفصل الثالث : دراسة حالة في الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال غير الاجراء تلمسان

- الفرضية العدمية H_0 : لا توجد علاقة طردية ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة $(\alpha > 0.05)$ للمتغير

المستقل رقمنة الضمان الاجتماعي على المتغير التابع المتمثل في رضا المستفيد الصحي في الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال غير الاجراء وكالة تلمسان .

- الفرضية البديلة H_1 : توجد علاقة طردية ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ للمتغير

المستقل رقمنة الضمان الاجتماعي على المتغير التابع المتمثل في رضا المستفيد الصحي في الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال غير الاجراء وكالة تلمسان .

- الجدول رقم (3-20): نتائج اختبار الفرضية الرئيسية

النموذج	مجموع المربعات Somme de Carré	درجة الحرية Ddl	متوسط المربعات Carré Moyen	F المحسوبة	مستوى الدلالة Sig
الانحدار Regression	3678,523	1	3678,523	99,500	0,000
الخطأ Résidus	2883,677	78	36,970		
الإجمالي	6562,200	79			
المتغير	المعامل	الخطأ المعياري Ecart standard	معامل الانحدار Beta	(t)	
الثابت (Constante)	3,406	2,524		1,350	,181
رقمنة الضمان الاجتماعي	,849	,085	,749	9,975	0,000
معامل الارتباط ($R = 0.749^a$)، معامل التحديد ($R^2 = 0.561$)، المتغير التابع : رضا المستفيد الصحي					

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج SPSS الإحصائي (2021)

- من خلال الجدول (3-20) نلاحظ أن معامل الارتباط بين رقمنة الضمان الاجتماعي و رضا المستفيد

الصحي بلغ قيمة $R = 0.749$ وهذا يدل على وجود علاقة طردية جيدة بين رقمنة الضمان الاجتماعي

ورضا المستفيد الصحي ، كما بلغت قيمة معامل التحديد $R^2 = 0.561$ و هو دليل على قدرة المتغير

الفصل الثالث : دراسة حالة في الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال غير الاجراء تلمسان

المستقل رقمنة الضمان الاجتماعي ب 56 % في تفسير المتغير التابع رضا المستفيد الصحي للصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال غير الاجراء وكالة تلمسان. كما بلغت قيمة معامل الانحدار للمتغير المستقل رقمنة الضمان الاجتماعي $Beta = 0.749$ بما أن إشارة المعلمة رقمنة الضمان الاجتماعي موجبة هذا يدل على وجود علاقة طردية بين المعلمة رقمنة الضمان الاجتماعي و رضا المستفيد الصحي حيث إذا تغيرت رقمنة الضمان الاجتماعي بوحدة واحدة فان رضا المستفيد الصحي يتغير ب 0.75 وحدة.

- ومن خلال نفس الجدول نلاحظ أنه هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) بين المتغير المستقل والمتمثل في رقمنة الضمان الاجتماعي والمتغير التابع المتمثل في رضا المستفيد الصحي في الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال غير الاجراء وكالة تلمسان إذ بلغت قيمة ($t=9.975$) بمستوى دلالة (0,000) وهي أقل من مستوى الدلالة (0.05). ووفقا للنتائج السابقة ترفض الفرضية العدمية التي تقر بعدم وجود اثر ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة ($\alpha > 0.05$) للمتغير المستقل المتمثل في رقمنة الضمان الاجتماعي على المتغير التابع المتمثل في رضا المستفيد الصحي في الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال غير الاجراء وكالة تلمسان، ونقبل الفرضية البديلة التي تقر بوجود اثر ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للمتغير المستقل المتمثل في رقمنة الضمان الاجتماعي على المتغير التابع المتمثل في رضا المستفيد الصحي في الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال غير الاجراء وكالة تلمسان.

-تفسير النتائج :

فيما يخص تكنولوجيا المعلومات والرقمنة و رضا المستفيد الصحي فقد أظهرت الدراسة النتائج التالية:

- توجد علاقة طردية موجبة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال و رضا المستفيد الصحي .
- توجد علاقة طردية موجبة ذات دلالة إحصائية بين الرقمنة ورضا المستفيد الصحي.

ما يمكن استخلاصه من النتائج:

- أثبتت الدراسة وجود أثر ذو اتجاه ايجابي بسبب دور تكنولوجيا المعلومات على رضا المستفيد الصحي في casnos بتلمسان ، وكان ذلك واضحا عن طريق نتائج التحليل المتحصل عليها لبعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال. و تم تأكيد ذلك من خلال إجابات المستفيدين عن هذه الخدمات:
- رقمنة الضمان الاجتماعي تساهم في تقليل نسب المشاكل التي يعاني منها المستفيدين .
- تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين سرعة الاستجابة لمشاكل واستفسارات المستفيدين من خدمات التأمين الصحي .
- تقلل تكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى الحد من الأخطاء والغش والمخالفات.
- ايضا اثبتت الدراسة، وجود أثر ذو اتجاه ايجابي الناتج عن الرقمنة على رضا المستفيد الصحي في casnos وكالة تلمسان، وكان ذلك واضحا عن طريق نتائج التحليل المتحصل عليها لبعد الرقمنة . و تم تأكيد ذلك من خلال إجابات المستفيدين عن هذه الخدمات :
- تساهم رقمنة الضمان الاجتماعي في تقديم خدمات التأمين الصحي في موعدها عبر استخدام بطاقة الشفاء .
- ساهمت رقمنة الضمان الاجتماعي في تحسين مستوى الخدمات المقدمة للمستفيدين .
- ساهمت الرقمنة في تقليص من الجهد والتكلفة .
- كما توصلت الدراسة إلى أن لرقمنة الضمان الاجتماعي داخل الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال غير الاجراء بوكالة تلمسان دور على رضا المستفيد الصحي ، وقد بدا ذلك جليا من خلال رأي المستفيدين (الزبائن) عن الأسئلة .
- يوجد دور لرقمنة الضمان الاجتماعي المقدمة من طرف الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي بأبعادها (تكنولوجيا المعلومات والاتصال ، الرقمنة) على رضا المستفيد الصحي.

خلاصة الفصل :

في هذا الفصل الأخير من هذه المذكرة، حاولنا في المبحث الأول تقديم الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال غير الاجراء، من خلال نشأتها، مهامها و أهدافها، ودراسة الهيكل التنظيمي للإدارة العامة، إلخ ... أما المبحث الثاني فكانت الدراسة حول الإطار المنهجي من خلال تحديد مجتمع و عينة الدراسة التي شملت بعض المستفيدين الصحيين للصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال غير الاجراء، و حاولنا أيضًا تحليل ومناقشة النتائج. لهذا أجرينا استطلاعنا باستخدام استبيان لقياس تأثير رقمنة الضمان الاجتماعي ودوره في رضا المستفيد الصحي بالصندوق الوطني للعمال غير الاجراء بتلمسان باستخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية كمعامل الثبات و الانحراف المعياري و المتوسط الحسابي ومعامل الارتباط والانحدار البسيط من أجل تحليل المعطيات و الوصول للنتائج المطلوبة.

من خلال الدراسة التي قمنا بها في الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال غير الاجراء بتلمسان توصلنا إلى أن تكنولوجيا المعلومات والرقمنة ساعدت على تحسين الصورة التقليدية للإدارة و لابد من الرقمنة في أي مؤسسة تريد البقاء والنجاح المستمر وخاصة مع الوضع الحالي للوباء. و بعد التحليل لخصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج التي أثبتت انه يوجد علاقة ايجابية و معنوية (طردية) بين رقمنة الضمان الاجتماعي و رضا المستفيد الصحي، و بالتالي يمكن لرقمنة الضمان الاجتماعي أن تساهم في تحسين مستوى خدمات التامين الصحي المقدمة للمستفيدين من قبل الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال غير الاجراء وكالة تلمسان ، واعتبرت الدراسة أن لتكنولوجيا المعلومات والاتصال دور مهم في تحسين اداء الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي .

خاتمة

الخاتمة العامة:

إننا نستطيع القول من كل ما سبق عرضه و شرحه في هذه الدراسة البسيطة و المتواضعة إلى أن تكنولوجيا المعلومات والرقمنة إحدى أهم القطاعات في الوقت الراهن، خاصة في ظل المنافسة وانفتاح الأسواق، حيث أصبحت كل دول العالم تولي اهتماما بالغا لهذا القطاع، كذلك تعتبر كوسيلة لتحويل البيانات إلى معلومات باستخدام مجموعة من الإجراءات والأدوات الفنية والآلية لبناء نظم معلومات فعالة تسمح بتحقيق الأداء الإنتاجي وذلك من خلال استراتيجية لها خططها وبرامجها وأجهزتها المسؤولة، تقدر الأولويات وتضع برامج التنفيذ بناء على دراسات من الواقع والأهداف المراد تحقيقها، كما لها أهمية قصوى في خفض كلف الإنتاج وسرعة الأداء بما يسمح بتعزيز المركز السوقي للمؤسسة من خلال زيادة مستويات الرضا لدى الزبائن وكسب ولائهم نتيجة لتحسين جودة خدماتها. فتحقيق رضا الزبون هو الهدف الذي تسعى إليه جميع المؤسسات، فهو في الحقيقة تعبير على نجاحها. ولن يتأتى لها ذلك إلا بعد دراسة سلوك المستهلك ومعرفة أهم العوامل المؤثرة فيه، وصولاً إلى معرفة وقياس القيمة المدركة المحصلة لديه باعتبارها من أهم محددات الرضا.

ولم يبق أي قطاع لم يستفيد من تطبيقاتها ، فكما رأينا من خلال هذه الدراسة اسهاماتها في مجال الضمان الاجتماعي وما حققته من حادثة وتطوير .

ولقد اخترنا لمعالجة دراستنا المنهج الوصفي التحليلي، دون غيره لأنه يتناسب مع موضوع الدراسة وكذلك من أجل وصف وتحليل واقع لرقمنة الضمان الاجتماعي ودورها في رضا المستفيد الصحي للوصول إلى استنتاجات تساهم في تطوير الواقع وتحسينه.

و من أجل الوصول إلى أهداف الدراسة قمنا بتقسيم البحث إلى ثلاث فصول، يخصص الفصلين الأول والثاني للإطار النظري للدراسة، ثم يخصص الفصل الثالث للدراسة الميدانية التي تستغل البيانات الموجودة في المجال. و عن طريق الدراسة الميدانية بالصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال غير الاجراء وكالة

تلمسان حولنا دراسة دور رقمنة الضمان الاجتماعي في رضا المستفيد الصحي من خلال تصميم استبيان موجه للمستفيدين من هذه الخدمات .

و بعد إجرائنا للدراسة و تقديم الاستبيان للمستفيدين بالصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال غير الاجراء وكالة تلمسان، تمكنا من الإجابة على الإشكالية المطروحة من خلال النتائج المتحصل عليها و الوصول إلى إجابات واضحة من خلال اختبارنا لصحة الفرضيات التي أثبتت وجود تحسن في رضا المستفيد الصحي في الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال غير الاجراء وكالة تلمسان ذو اتجاه ايجابي بسبب تأثير و دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال ، وكان ذلك واضحا عن طريق نتائج التحليل المتحصل عليها لبعدتكولوجيا المعلومات والاتصال. و تم تأكيد ذلك من خلال إجابات المستفيدين عن دورها:

- نظام تكنولوجيا المعلومات والاتصال عبارة عن ضمان يساعد المؤسسة على التحكم في العمل.
- تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في التنسيق بين الوثائق التي يعدها العمال وتساهم كذلك في تحسين الأداء.

- تهدف تكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى الحد من الأخطاء والغش والمخالفات.
- زيادة السرعة في إنجاز مختلف الوظائف على مختلف مستويات المؤسسة؛
- تقليل التكاليف اللازمة لأداء العمل؛
- تحسين وزيادة الجودة والنوعية في تصميم وتنفيذ وتقديم الخدمة؛زيادة الكفاءة والفعالية من خلال التنسيق بين الأعمال المطلوبة بالطريقة الصحيحة، بحيث كل مقدم خدمة يعرف ماله وما عليه من التزامات؛
- إعادة توزيع الأعمال تنظيمياً ومكانياً حيث يمكن إنجاز الكثير من الخدمات دون الحاجة للحضور إلى مكان العمل وهذا ما يعرف بإدارة العمل إلكترونياً؛
- جعل ساعات العمل أكثر مرونة وزيادة تأهيل العاملين من خلال التمكن من المعدات والأجهزة الإلكترونية؛

وهذا ما يبين صحة الفرضية الأولى بأنه توجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات ورضا المستفيد الصحي .

و أيضا من خلال الدراسة، تبين وجود أثر ذو إتجاه إيجابي الناتج عن التطبيق الجيد للرقمنة على رضا المستفيد الصحي في الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال غير الاجراء وكالة تلمسان، وكان ذلك واضحا عن طريق نتائج التحليل المتحصل عليها لبعد رقمنة الضمان الاجتماعي. و تم تأكيد ذلك من خلال إجابات المستفيدين عن تطبيقها الجيد:

- الشفافية وتقليل التزوير ووقوع الأخطاء ؛
- توفير المعلومة الدقيقة والمتجددة وذلك قصد اتخاذ القرارات الصائبة ؛

وهذا ما يثبت صحة الفرضية الثانية بأنه توجد علاقة طردية موجبة ذات دلالة إحصائية بينالتطبيق الجيد للرقمنة و رضا المستفيد الصحي .

و بالتالي استطعنا الإجابة على الإشكالية و القول انه يوجد علاقة ايجابية و معنوية (طردية) بين رقمنة الضمان الاجتماعي وتحقيق رضا المستفيد الصحي في الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال غير الاجراء وكالة تلمسان، أي أن رقمنة الضمان الاجتماعي يساهم في تحسين و تحقيق رضا المستفيد الصحي في الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال غير الاجراء وكالة تلمسان ، كما استنتجنا أن عملية الرقمنة تتطلب نظام جيد ومجهز عصري يواكب التطورات الهائلة في جميع المجالات، كذلك رضا المستفيد الصحي يلعب دور فعال في تحسين أداء المؤسسة.

■ الاقتراحات والتوصيات:

على ضوء النتائج التي توصلنا اليها و الاستنتاجات، يمكن تقديم الاقتراحات التالية:

- الاهتمام بالتكوين الخارجي للمستفيدين لتنمية مهاراتهم لمساعدتهم بالتعامل الاجهزة الحديثة ؛
- قيام الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي بدورات تدريبية حول مختلف تطبيقات هذه التقنية ؛

- تفعيل التواصل بين المستفيد والصندوق الوطني للضمان الاجتماعي من خلال تطوير مواقعها الإلكترونية ؛
- الاهتمام بتطوير الخدمات الرقمية وتحسينها مما يتناسب مع احتياجات المستفيدين منها ،
- الحرص على تقديم الخدمات للمستفيدين في الوقت المناسب ؛
- الاستجابة لاحتياجات وطلبات المستفيدين واعلامهم بمواعيد تقديم الخدمة ؛

قائمة المراجع

المراجع بالعربية

أ- الكتب :

- سالم محمد صالح، العصر الرقمي وثورة المعلومات، عين الدراسات والبحوث القاهرة، 2002.
- حسين عماد مكاوي، تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عصر المعلومات، دار المصرية للسانية، طبعة 3، القاهرة، 2003.
- محمد محفوظ، تكنولوجيا الاتصال - دراسة في الأبعاد النظرية والعلمية في تكنولوجيا الاتصال، دار المعرفة الجامعية، مصر، 2005.
- علاء عبد الرازق السالمي، تكنولوجيا المعلومات ، دار المناهج لنشر، عمان، ، الطبعة الثانية، 2006.
- عبد الله حسين سالم، إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات، دار المعتز لنشر، عمان، الأردن، 2015 .
- أحمد يس نجلاء، الرقمنة وتقنياتها في المكتبات العربية، دار العربي للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2013.
- صالح محمد وعماد عيسى، المكتبات الرقمية: الأسس النظرية والتطبيقات العملية، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، مصر، 2006.
- محمد فريد الصحن، قراءات في إدارة التسويق ، الدار الجامعية، مصر، 2002 .
- خضيرى كاظم محمود، إدارة الجودة وخدمة العملاء، دار المسيرة، عمان الاردن، الطبعة الاولى، 2002 .
- محمد فريد الصحن، قراءات في إدارة التسويق، الدار الجامعية، الاسكندرية، مصر، 2003 .
- حسين وليد. حسين عباس، أحمد عبد محمود الجنابي، إدارة علاقات الزبون، الطبعة الاولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، 2017 .
- حمزة محمد دودين ، التحليل الاحصائي المتقدم للبيانات باستخدام spss، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الأردن، 2010 .
- جاسم محمد التميمي، وسام مالك داود، « الإحصاء الحيوي باستخدام برنامج Spss » ، مركز الكتاب الأكاديمي، الأردن، الطبعة الاولى، 2016 .
- سماتي الطيب، منازعات الضمان الاجتماعي في التشريع الجزائري، دار الكتب العلمية، طبعة 2008.

ب- الرسائل الجامعية :

- توامي يعقوب ، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية ، مذكرة ماجستير تخصص علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير ،جامعة ورقلة، الجزائر، 2012.

- سعادي الخنساء، التسويق الإلكتروني وتفعيل التوجه نحو الزبون من خلال المزيج التسويقي ، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على درجة ماجستير في التسويق، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2006 .
- شوقي شادلي، اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على درجة ماجستير ، جامعة قاصدي مرباح، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة ورقلة، 2008.
- صالح عمر و كرامة الجريري، أثر التسويق الداخلي وجودة الخدمات في رضا الزبون، أطروحة دكتوراه إدارة الاعمال، غ م، 25 كلية الاقتصاد، قسم إدارة الأعمال، جامعة دمشق، 2006.
- عكنوش نبيل مالك، المكتبة الرقمية بالجامعات الجزائرية: تصميمها وانشائها مكتبة الأمير عبد القادر نموذجاً، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في علم المكتبات، جامعة قسنطينة، الجزائر، 2010.
- فالح عبد القادر الحوري، إستراتيجيات تكنولوجيا المعلومات ودورها في تعزيز الميزة التنافسية، أطروحة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على درجة دكتوراه في إدارة الأعمال، كلية الدراسات الإدارية والمالية العليا، جامعة عمان العربية، 2004.
- قشيني منيرة، فعالية تكنولوجيا المعلومات في تطوير نظام المعلومات بالمؤسسة الاقتصادية الجزائرية: دراسة حالة شركة الخطوط الجوية الجزائرية، مذكرة مقدمة ضم متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية والإعلام، قسم علوم الإعلام والاتصال، جامعة الجزائر 3، 2012 .
- مهيل وسام، تكنولوجيا المعلومات والاتصال ودورها في تفعيل إدارة الموارد البشرية : حالة مديرية الموارد البشرية بوزارة المالية ، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماجستير في علوم التسيير ، جامعة الجزائر 3 ، الجزائر، 2012.
- ج-المجلات و الدوريات والمؤتمرات و التقارير الإحصائية
- خلود عامر، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين جودة المعلومات وانعكاساته على التنمية الاقتصادية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية ،العدد الخامس، 2013 .
- عبد الله قلش، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات واقتصاد المعرفة، الملتقى الدولي حول المعرفة في ظل الاقتصاد الرقمي ومساهمتها في تكوين المزايا التنافسية للبلدان العربية، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير ، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، يومي 27،28 نوفمبر 2017 .
- حاج عيسى أمال، هواري معراج، دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين قدرات المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، الملتقى الوطني الأول حول المؤسسة الاقتصادية الجزائرية وتداعيات المناخ الاقتصادي الجديد، جامعة ورقلة، الجزائر، 22 أبريل 2003 .

- زرقون محمد، شطيبي زينب، تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثرها على رضا الزبائن المؤسسة المصرفية الجزائرية، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، العدد 3، جامعة ورقلة، 2013.
- عبد الهادي محمد فتحي، رقمنة الكتب النادرة وتقنياتها، مجلة إعلم، كلية الأدب ، القاهرة، مصر، 2015.
- بنت دخيل الله الخنعمي، مشاريع وتجارب التحويل الرقمي في مؤسسات المعلومات دراسة للاستراتيجيات المتبعة، مجلة الاعلام العلمي والتقني، المجلد 19 ، العدد الأول، مركز البحث في الاعلام العلمي والتقني، الجزائر، جوان 2011 .
- لمين علوطي، الهندرة و تكنولوجيا المعلومات و الاتصال،،الملتقى الوطني حول الإصلاح الإداري والتنمية الاقتصادية، 04/03 ديسمبر 2006 ،معهد العلوم الاقتصادية، المركز الجامعي خميس مليانة، 2006.
- عيسى أمال، هواري معراج، "دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين قدرات المؤسسة الاقتصادية الجزائرية"، الملتقى الوطني الأول حول : "المؤسسة الاقتصادية الجزائرية وتحديات المناخ الاقتصادي الجديد"، 22 / 23 أبريل 2003.
- حبيب محمد، باسل أنور أسعد، قياس مستوى جودة الخدمات الصحية المقدمة في المراكز الصحية في محافظة اللاذقية من وجهة نظر المستفيدين منها - دراسة ميدانية لمراكز إشراف الشامية، مجلة جامعة تشرين للدراسات والبحوث العلمية، سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد 36، سوريا، العدد(5)، 2014.
- موسى سويدان، نظام تقييم تأثير تطبيق إدارة الجودة الشاملة في تحقيق رضا الزبون والمحافظة عليه، مجلة جامعة الازهر بغزة، سلسلة العلوم الانسانية، المجلد 13 ، فلسطين ، العدد A (1)، 2011.
- القاضي أمين، «الاتصال الداخلي في المؤسسة»، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة أم البواقي، المجلد1، العدد2، 2014.
- أحمد دروم، بلقاسم العالي،«أثر الاتصال الداخلي على بناء القيم الثقافية في المؤسسة»، مجلة دفاتر اقتصادية، المجلد1 ، العدد1،(2012).
- عادل مرابطي، عائشة نحوي،«العينة»، مجلة الواحات للبحوث والدراسات ، العدد 4، (2009).
- محمد زيدان، محمد يعقوبي، " فعالية الموارد التمويلية المتاحة لمؤسسات التأمين الاجتماعي الجزائري في تحقيق السلامة المالية لنظام الضمان الاجتماعي"، مداخلة قدمت في الملتقى الدولي السابع

حول "الصناعة التأمينية الواقع العملي وأفاق التطوير - تجارب الدول"، جامعة حسية بن بوعلي بالشلف الجزائر، يومي 3-4 ديسمير 2012.

- تم إعداد القوائم المتعلقة بتحديد الأمراض المهنية بعد أخذ رأي لجنة مكلفة بالأمراض المهنية يحدد تشكيلها عن طريق التنظيم ومكونة من أطباء اختصاصيين وفي هذا الصدد وتحسبا لتمديد الجداول ومراجعتها ولانتقاء الأمراض المهنية، يلزم على كل طبيب التصريح بكل مرض يكتسب حسب رأيه طابعا مهنيا، كما يتعين على كل صاحب عمل يستخدم وسائل عمل من شأنها أن تتسبب في الأمراض المهنية التصريح لدى هيئات الضمان الاجتماعي ولمفتش العمل ولمديرية الصحة بالولاية.

د- المراسيم و القوانين :

- المرسوم رقم 84-27 المؤرخ في 11/02/1984 المحدد كفيات تطبيق العنوان الثاني من القانون 83-11 المتعلق بالتأمينات الاجتماعية.
- المادة 8 من القانون 83-11 المتعلق بالتأمينات الاجتماعية المعدلة بالمادة 4 من الأمر 96-17 المؤرخ في 1996/7/6.
- المادة 28-29 من الأمر 96-17 المؤرخ في 1996/07/06 الذي يعدل ويتم القانون 83/11 المؤرخ في 1983/07/02 المتعلق بالتأمينات الاجتماعية.
- المادة 32 من المرسوم رقم 84-27 مؤرخ في 11/02/1984 المعدل والمتم لقانون 83-11 .
- المادة 40 من المرسوم رقم 84-27 المؤرخ في 11/02/1984 الذي يحدد كفيات تطبيق العنوان الثاني من القانون رقم 83-11 المتعلق بالتأمينات الاجتماعية.
- المواد 06 و 63 و 64 من القانون 83-13 المتعلق بحوادث العمل والأمراض المهنية المؤرخ في 1983/07/02.
- مرسوم تنفيذي رقم 370-2006 ، مؤرخ في 19 أكتوبر سنة 2006، يتضمن إنشاء الصندوق الوطني لتحويل اشتراكات الضمان الاجتماعي و تنظي مه و سيرة، ج ر، عدد 67 صادر بتاريخ 28 أكتوبر 2006.
- احكام القانون 83-14 المؤرخ في 2 جويلية 1983، المتعلق بالتزامات المكلفين في مجال الضمان الاجتماعي.

-مواقع الانترنت :

- باشوية سالم، الرقمنة في المكتبات الجامعية الجزائرية: دراسة حالة المكتبة الجامعية المركزية "بن يوسف بن خدة" ، مجلة Cybrarian Journal، العدد 21، ديسمبر 2009. تم الاطلاع عليه من خلال: <http://www.journal.cybrarians.org>.

- أحمد يس نجلاء، الرقمنة في المكتبات العربية : التقنيات والمتطلبات والمراحل ، مجلة المكتبات والمعلومات، العدد العشرون، دار النخلة، ليبيا، جوان 2018، اطلع عليها من خلال: <https://www.slideshare.net/naglaa69/ss-110298930>
- براهيم بختي، "صناعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وعلاقتها بتنمية وتطوير الأداء"، المؤتمر العلمي الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، اطلع عليه من خلال: <https://dspace.univouargla.dz/jspui/handle/123456789/3074>

2- المراجع باللغة الأجنبية :

A- les ouvrages et les thèses doctorales et magistères :

- B. Lutz an B.Bowers, 'Patient-centered care: Understanding its interepretation and implementation In health care", scholarly inquiry for nursing practice, Vol,14, NO2, 2000.
- B. Trouvoll, 'negative emotions and their effect on costumer complaint behaviour', Journal of service management, Vol22, No. 1, (2011) . viewed at: <http://www.divaportal.org/smash/record.jsf?pid=diva2%3A5575&dswid=9901>.
- C. Derbaix, J. brée, comportement de consommateur, édition economica ,paris , 2000.
- C.Homburg and W .D.hoyer, the role of cognition and affect in the formation of costumer satisfaction adynamic perspective, 2006, Cited by:
عطا الفت، تسويق العلاقات العملاء بالتطبيق على متاجر الأقسام والفروع،مجلة المحاسبة والإدارة والتأمين، ملج 46، العدد 69.
- CACALY,Serge,Dictionnaire encyclopédique de l'information et de la documentation, Amsterdam, Nathan, 2001.
- D.Ray, mesurer et développer la satisfaction des clients, 2eme tirage, édition d'organisation, paris, 2001.
- G.shelly, S,K,Lakhwinder, 'costumer satisfationn its antecedents and linkage between employee satisfaction and customer satisfaction, Asian journal of business and management sciences, VOL, 1, NO,120.

- Hayes and Dredge, Managing consumer service grow Publishing Hampshire, France, 1998.
- J.M. Monin, la statistique qualité dans les services ,AFNOR,paris , 2001.
- John and Reedh, Methods for measuring customer satisfaction, Energy Evaluation conference, Chicago, 1997.
- M. Calnan, 'Towards a conceptual framework of lay evaluation of health care, Social Science & Medicine, vol27, NO 9, 1988.
- M. zollinger et E. lamarque, marketing et stratégie de la banque, 3eme e, édition dunod paris,1999.
- M.Radwan,I,Al -Eisaal -MUTAR,M,Al -terkit,"patients satisfaction with primary health care services at capital health region", Journal of family medicine",Vol3,(2005), Kuwait, Middle East.
- Michael E.Porter, Strategy and the Internet, Harverd business Review, Paris march2001.
- Mohamed meziane, la communication et les mourelles techniques de l'information, edition el agem, alger, 1999.
- P.Kotler, marketing management, 9th ed prentice Hall inc USA , 1997,and R,gopal, marketing managementn, text cases ,Vikas publishing house, New Delhi , 2000.
- Philip Kotler, Marketing management Analysis, planning implementation and control prentice hall of India, New Delhi, 1997.
- R. A. Westbrook, R.L.Oliver, 'the Dimensionality of consumption emotion paterns and consumer satisfaction, journal of consumer research, VOL, 18,NO,1, 1991.
- R.Baker, 'audit and standards in new general practice", British Medical Journal,vol303, 1991.
- R.Fitzpatrick,"Surveys of patien satisfaction,important general considerations", British Medical Journal, Vol302,1991.

- S.Williams, S,newma, 'patient expectations: what do primary care patients want from the GP and how far does meeting expectations affect patient satisfaction'', Family practice, Vol12, NO2, 1995.
- S.Wright, 'Health satisfaction ', a detailed test of the multiple discrepancies', Social indicators researche, vol17, 1985.
- Sharma sod and al, customer satisfaction and empirical illustration marketing management, vol 16, 1999.
- T.Vavra,improving your measurement of costumer satisfaction, Quality press, NEW York ,1997.

B-sites internet :

- R.L. Oliver, 'Cognitive, Affective, and attribute of the satisfaction response', Journal of consumer researche, vol 20, 1993. Viewed at:
<https://academic.oup.com/jcr/article/abstract/20/3/418/1838986?redirectedFrom=fulltext>
- Wong, 'the role of emotional satisfaction in service encounters ', managing service quality, vol14, NO.5, (2004), viewed at:
<https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/09604520410557976/full/html>.
- M.Asadilari, M.tamburini, D, Gray, 'patients, needs, satisfaction, and health related quality of life: towards a comprehensive model", Health and quality of life outcomes, vol 2, No32, (2004). Viewed in:
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC471563/>.
- Badanie satysfakcji klientów [on-line] Syntheos, New Market Researches, 2011
Retrived from: <http://syntetos.pl/index.php/pl/badanie-satysfakcji-klientow>.

الملاحق

الملاحق

الملحق رقم (1): استبيان الدراسة
الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي



المدرسة العليا لإدارة الأعمال – تلمسان -

في إطار إنجاز مذكرة لنيل شهادة ماستر في علوم التسيير، تخصص: ادارة الخدمات الصحية
بالمدرسة العليا لإدارة الأعمال- تلمسان- حول موضوع الدراسة الحامل للعنوان: دور رقمنة الضمان
الاجتماعي في رضا المستفيد الصحي دراسة حالة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال غير الاجراء
-بتلمسان- ولإتمام البحث والتوصل إلى نتائج علمية و تحليلها و تفسيرها نرجو منكم التكرم بالإجابة على
أسئلة هذا الاستبيان بتمعن و دقة. ونحيطكم علما بأن جميع المعلومات التي تقدمونها لن تستخدم إلا لإغراض
البحث العلمي، ونشكركم مسبقا على حسن تعاونكم.

من اعداد الطالبة : زعيتري جمعة

تحت اشراف الاستاذة : شيب جازية

السنة الجامعية : 2021/2020

الملاحق

أولا :البيانات الشخصية

1- الجنس:

ذكر ☐ أنثى ☐

2- السن:

☐ أقل من 21 سنة

☐ من 21 إلى 40 سنة

☐ من 41 إلى 60 سنة

☐ أكثر من 60 سنة

3- الحالة العائلية :

اعزب ☐ ارمل ☐ مطلق ☐ متزوج ☐

4- المستوى التعليمي:

بكالوريا أو ☐ دراسات عليا (ماجستير/دكتوراه) ☐ جامعي (ليسانس/ماستر) ☐
أقل

5- مدة الانتساب للضمان الاجتماعي على مستوى المؤسسة:

منذ أقل من تسعة أشعة ☐ أكثر من 24 شهر ☐ أشهر إلى 24 شهر ☐

المحور الاول : تكنولوجيا المعلومات والرقمنة :

1- تساعد رقمنة الضمان الاجتماعي على تعديل الصورة السلبية للإدارة التقليدية وبالتالي تحسين مستوى الخدمات المقدمة للمستفيدين.

نعم ☐ لا ☐

2- هل سهلت رقمنة الاعمال الادارية عل تقريب بين المستفيد والصندوق الوطني للضمان الاجتماعي مما اضفى الشفافية والانفتاح ..

نعم ☐ لا ☐

3- ماهي المزايا الايجابية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال ؟

السرعة ☐ الكفاءة والفعالية ☐ النوعية ☐ السرية ☐

☐اجابة اخرى انكرها

4- عند تطبيق الرقمنة في casnos هل تم تقليص الوثائق المطلوبة ؟

☐ الاستمرار في الطريقة التقليدية ☐ الابقاء على بعض الوثائق ☐ الاستغناء التام عن الوثائق

الملاحق

غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	
أولاً: تكنولوجيا المعلومات والاتصال					
					5-تساهم رقمنة الضمان الاجتماعي في تقديم خدمات التأمين الصحي في موعدها عبر استخدام بطاقات الشفاء..
					تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين سرعة الاستجابة لمشاكل واستفسارات المستفيدين من خدمات التأمين الصحي لدى الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي.
					تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في التقليل من نسبة الأخطاء في عملية تقديم الخدمة .
					تتوفر الوكالة الولائية للصندوق الوطني للضمان الاجتماعي على قدر عال من تجهيزات ومعدات الإعلام الآلي الحديثة التي تدعم التوجه نحو رقمنة كل عمليات الضمان الاجتماعي.
					تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تسهيل جمع والالتزام بتأدية الاشتراكات
					تحسن تكنولوجيا المعلومات والاتصال طريقة تقديم المنافع والخدمات واستلامها وادراكها من قبل المستفيدين .
ثانياً: الرقمنة					
					تطبيق الرقمنة في خدمات الضمان الاجتماعي والتأمين الصحي من يمكن العاملين من التعاون بشكل أكبر مع CASNOS قبل المستفيدين من هذه الخدمات.
					CASNOSتطبيق الرقمنة في خدمات الضمان الاجتماعي من قبل له انعكاس ايجابي على سرعة تلبية طلبات المستفيدين من الخدمة من قبل العاملين في الوكالة.
					تلمسان على كل التجهيزات تتوفر وكالة الضمان الاجتماعي لولاية والمعدات التي تتماشى مع رقمنة قطاع الضمان الاجتماعي.
					على CASNOSيسهر القائمون على وكالة الضمان الاجتماعي معرفة و تلبية رغبات المستفيدين بشكل أفضل.
					تساهم رقمنة الضمان الاجتماعي في تقليل نسب المشاكل التي

الملاحق

					يعاني منها المستفيدين من الخدمة .
					يراعي القائمون على تقديم الخدمة في وكالة الضمان الاجتماعي عادات وتقاليد أفراد المجتمع .

المحور الثاني : رضا المستفيد عن خدمات التأمين الصحي

غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	
					Intentionاولا : نوايا الشراء
					قيمة اقتطاعات التأمين التي أدفعها للصندوق مناسبة للضمانات المقدمة لي.
					لدى رضا وشروط واجراءات الخدمة المقدمة من طرف الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي.
					درجة جودة الخدمة المقدمة تلبي حاجاتي ورغباتي وتخلق لدى انطباع جيد اتجاه الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي.
					Expérienceثانيا : التجربة
					أشعر بارتياح عند تعاملتي وكالة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال غير الأجراء لولائتي.
					علاقتي مع الموظفين بالوكالة طيبة وهم دائما متعاونين مع المؤمنين بحسن توجيههم والاستماع لانشغالاتهم.
					أنا راض عن تعامل الوكالة مع الشكاوى والمقترحات التي أقدمها.
					CASNOSأنت راض عن التسهيلات التي تمنحها وكالة للمؤمنين.
					Attentesثالثا : التوقعات
					مستوى الخدمات المقدمة لي من طرف الصندوق توافق توقعاتي.
					ان الاداء المتحصل عليه من الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي يرضيني .
					عند وقوع حادث عمل يقوم الصندوق بتعويضي.

كيف تقيم نسبة درجة انجاز اعمالكم الالكترونية من ناحية الخدمة المقدمة لكم؟

.....

.....

الملاحق

هل تساهم الرقمنة في تقليص الجهد الوقت والتكلفة ؟

☐ لا

☐ نعم

إذا كانت الاجابة نعم فلماذا ؟.....

الملاحق

الملحق رقم (2) : مخرجات نتائج برنامج (spss)

الجنس

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide ذكر	34	42,5	42,5	42,5
انثى	46	57,5	57,5	100,0
Total	80	100,0	100,0	

السن

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide اقل من 21 سنة	2	2,5	2,5	2,5
من 21 سنة الى 41 سنة	53	66,3	66,3	68,8
من 41 سنة الى 60 سنة	20	25,0	25,0	93,8
اكبر من 61 سنة	5	6,3	6,3	100,0
Total	80	100,0	100,0	

المستوى التعليمي

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
--	-----------	-------------	--------------------	--------------------

الملاحق

Valide	بكالوريا او اقل	38	47,5	47,5	47,5
	(جامعي (ليسانس/ماستر	40	50,0	50,0	97,5
	دراسات عليا (دكتوراه / (ماجستير	2	2,5	2,5	100,0
Total		80	100,0	100,0	

مدة الانتساب الى الضمان الاجتماعي

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	مند اقل من تسعة اشهر	14	17,5	17,5
	من تسعة اشهر الى 24 شهرا	8	10,0	27,5
	اكثر من 24 شهرا	58	72,5	100,0
Total		80	100,0	

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Alpha de Cronbach basé sur des éléments standardisés	Nombre d'éléments
,862	,831	35

Récapitulatif des modèles

الملاحق

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,681 ^a	,464	,457	6,71411

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	3046,019	1	3046,019	67,570	,000 ^b
	Résidus	3516,181	78	45,079		
	Total	6562,200	79			

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	T	Sig.
		B	Ecart standard	Bêta		
1	(Constante)	6,589	2,670		2,468	,016
	1 _م	1,528	,186	,681	8,220	,000

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
--------	---	--------	---------------	---------------------------------

الملاحق

1	,708 ^a	,501	,494	6,48101
---	-------------------	------	------	---------

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1 Régression	3285,931	1	3285,931	78,230	,000 ^b
Résidus	3276,269	78	42,003		
Total	6562,200	79			

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	T	Sig.
	B	Ecart standard	Bêta		
1 (Constante)	6,900	2,455		2,810	,006
2 _م	1,404	,159	,708	8,845	,000

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

الصفحة	الموضوع
/	الشكر والتقدير
/	الإهداء
I	خطة البحث
li	قائمة الجداول
V	قائمة الأشكال
Vi	قائمة الملاحق
أ - ز	مقدمة عامة
	الفصل الأول: رقمنة الضمان الاجتماعي
13	تمهيد
14	المبحث الأول: عموميات حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال
14	المطلب الأول: مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأهميتها
17	المطلب الثاني: مؤشرات التوجه نحو تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأهدافها
18	المطلب الثالث: التطور التاريخي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال ووظائفها
23	المبحث الثاني: مدخل إلى الرقمنة
23	المطلب الأول: مفهوم الرقمنة
26	المطلب الثاني: العوامل التي ساعدت على نشوء مشاريع التحول الرقمي
27	المطلب الثالث: أهمية وإيجابيات عملية الرقمنة في مؤسسات المعلومات

30	المبحث الثالث: رقمنة الضمان الاجتماعي في الجزائر
30	المطلب الأول: المخاطر المضمونة في مجال رقمنة الضمان الاجتماعي في الجزائر
36	المطلب الثاني: الجهاز المكلف بتحصيل رقمنة الضمان الاجتماعي في الجزائر
38	المطلب الثالث: استراتيجية رقمنة الضمان الاجتماعي في الجزائر
40	خلاصة الفصل الأول
	الفصل الثاني: رضا المستفيد الصحي
42	تمهيد
43	المبحث الأول: عموميات حول الرضا
43	المطلب الأول: مفهوم الرضا العام
46	المطلب الثاني: أهمية الرضا عند الزبائن
47	المطلب الثالث: خطوات تحقيق رضا الزبائن ومراقبته
50	المبحث الثاني: رضا المستفيد الصحي
50	المطلب الأول: مفهوم و أهمية رضا المستفيد الصحي
51	المطلب الثاني: خصائص رضا المستفيد الصحي
53	المطلب الثالث: قياس رضا المستفيد الصحي
60	المبحث الثالث: علاقة رقمنة الضمان الاجتماعي بتحقيق رضا المستفيد الصحي
60	المطلب الأول: تكنولوجيا المعلومات والرقمنة
62	المطلب الثاني: تكنولوجيا المعلومات والرقمنة وتأثيرها على تحقيق رضا المستفيدين الصحيين
63	المطلب الثالث: دور تكنولوجيا المعلومات والرقمنة في تحقيق رضا المستفيد الصحي
65	خلاصة الفصل الثاني

	الفصل الثالث : دراسة حالة في الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال غير الاجراء -تلمسان-
67	تمهيد
68	المبحث الأول: تقديم الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال غير الاجراء بتلمسان
68	المطلب الأول: تعريف الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال غير الاجراء وكالة تلمسان
68	المطلب الثاني: مهام واهداف الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال غير الاجراء وكالة تلمسان
70	المطلب الثالث: دراسة الهيكل التنظيمي للصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال غير الاجراء وكالة تلمسان
74	المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة الميدانية
74	المطلب الأول: منهج وحدود الدراسة
75	المطلب الثاني: مجتمع وعينة الدراسة
76	المطلب الثالث: اساليب جمع البيانات وادوات التحليل الاحصائي
82	المبحث الثالث: عرض ومناقشة النتائج
82	المطلب الأول: التحليل الوصفي للعينة
88	المطلب الثاني: التحليل الاحصائي لمعطيات الدراسة
97	المطلب الثالث: اختبار ومناقشة فرضيات الدراسة
105	خلاصة الفصل الثالث
107	خاتمة عامة
111	قائمة المراجع
119	الملاحق

الملخص

تهدف هذه الدراسة إلى محاولة معرفة تأثير رقمنة الضمان الاجتماعي و دورها في تحقيق رضا المستفيد الصحي في الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال غير الاجراء وكالة تلمسان، كما تهدف إلى إيجاد نوع العلاقة النظرية والتطبيقية بين المتغير المستقل رقمنة الضمان الاجتماعي و المتغير التابع رضا المستفيد الصحي، و لتحقيق أهداف الدراسة اعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي لتحليل البيانات وذلك باستخدام البرامج الإحصائية SPSS. و بعد التحليل توصلت نتائج الدراسة إلى مجموعة من النتائج التي أثبتت انه يوجد علاقة ايجابية و معنوية (طردية) بين رقمنة الضمان الاجتماعي و رضا المستفيد الصحي عند مستوى دلالة 0.05، و بالتالي يمكن لتكنولوجيا المعلومات والرقمنة أن تساهم في تحقيق رضا المستفيد الصحي في الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال غير الاجراء وكالة تلمسان .

الكلمات المفتاحية : الرقمنة ، الضمان الاجتماعي ،الرضا ، المستفيد الصحي ، تكنولوجيا المعلومات.

Résumé

Cette étude a pour objectif de tenter de connaître l'impact de la numérisation de la sécurité sociale et son rôle dans la satisfaction des bénéficiaires de la santé au sein de la Caisse Nationale de Sécurité Sociale des Travailleurs Non Performants, Agence de Tlemcen. Pour atteindre les objectifs de l'étude, nous nous sommes appuyés sur la méthode analytique descriptive pour analyser les données, à l'aide du logiciel statistique SPSS. Les résultats de l'étude ont atteint un ensemble de résultats qui ont prouvé qu'il existe une relation positive et significative (directe) entre la numérisation de la sécurité sociale et la satisfaction des bénéficiaires de la santé au niveau de signification de 0,05. Ainsi, les technologies de l'information et la numérisation peuvent contribuer à la satisfaction des bénéficiaires de la santé de la Caisse nationale de sécurité sociale des travailleurs non performants, Agence de Tlemcen.

Mots clés : numérisation, sécurité sociale, satisfaction, bénéficiaire de la santé, informatique.